

QUE

CHOISIR

EXPERT • INDÉPENDANT
• SANS PUBLICITÉ

TESTS LABO **QC**

**TRUITES
ET SAUMONS
FUMÉS**

Notre sélection
pour les fêtes

TABLETTES

Évitez le bas
de gamme



PC PORTABLES

Des 15 pouces
de bon niveau

ARNAQUES

Notre baromètre
exclusif

L 12260 - 608 - F: 4,80 € - RD



DOM avion: 6 € • TOM: 720 XPF • Ile Maurice: 4,80 €

INFLATION

Alimentation, énergie...
***Dur pour votre
porte-monnaie !***

Test

CHAMPAGNES

***De vraies
pépites
à prix légers***



Indépendant et engagé, votre magazine est, par ses tests, ses enquêtes et ses conseils pratiques, au cœur de vos préoccupations de consommateurs citoyens responsables.



QUE CHOISIR, c'est plus qu'un magazine !

C'est le mensuel de l'**Union fédérale des consommateurs-Que Choisir**, 1^{re} association de consommateurs de France.

► LA PROXIMITÉ

Notre réseau de 140 associations locales, situées partout en France et animées par des milliers de bénévoles, est à votre écoute pour régler vos litiges, vous aider et vous conseiller dans vos démarches.

► LE PARTAGE

Nous relayons vos témoignages, vos alertes, vos besoins pour que votre voix soit entendue.

► L'EXPERTISE

Nos experts décortiquent les marchés, analysent les nouvelles tendances de la consommation, mettent en lumière les abus et vous éclairent dans vos actes d'achat et vos décisions.

► L'ENGAGEMENT

Nos juristes saisissent les autorités compétentes et la justice pour faire cesser et sanctionner les agissements illicites, et obtenir l'indemnisation des victimes.

► L'ACTION

Nos lobbyistes interviennent auprès des pouvoirs publics et des professionnels pour faire évoluer la législation et la réglementation en votre faveur.

Nous sommes **indépendants** grâce à vous, **agissant** pour et avec vous !

L'UFC-Que Choisir est également présente sur :

Quechoisir.org



RAWPIXEL.COM/SHUTTERSTOCK



UFC-QUE CHOISIR

233, boulevard Voltaire, 75555 Paris Cedex 11
Tél. : 01 43 48 55 48. Télécopie : 01 43 48 44 35

tests), Fabienne Maleysson, Yves Martin, Élisabeth Audin, Benjamin Roux, Anne-Sophie Stamane, Audrey Vaugrenet, **Secrétariat de rédaction** : Valérie Barrès-Jacobs, Marie Bourdellès, Gaëlle Desportes, Leslie Schmitt (QC en ligne) • **Conception graphique** : Agence MaGwen et Véronique Puvilland • **Maquette** : Ludovic Wyart (directeur artistique), Sandrine Barbier, Clotilde Gadesaude, Capucine Ragot • **Responsable photo** : Catherine Métaayer • **Infographie/maquette web** : Carla Félix-Dejeufosse, Laurent Lammens, Inès Blanjard • **Documentation** : Frédérique Vidal (responsable), Audrey Berbach, Véronique Le Vergé, Stéphanie Renaudin • **Collaborateurs à ce numéro** : Alix Orbec **QUE CHOISIR ÉDITION** • Laure Sassier **ESSAIS COMPARATIFS** • Eric Bonnet (directeur), Karima Amziane, Laurent Baubestre, Ozkan Calisir, Eric Ebran, Vincent Erpeland, Aïssam Haddad, Soraya Hamimi, Gaëlle Landry, Lars Ly, Neil McPherson, Mélanie Marchais, Mickael Marques De Oliveira, François Palemon, Sélima Redjadj, Gabrielle Théry, Domitille Vey **OBSERVATOIRE DE LA CONSOMMATION** • Grégory Caret (directeur), Isabelle Bourcier, Sandrine Girellet, Marine Perier-Dulhoste et Ingrid Stiemer **JURIDIQUE** • Raphaël Bartlomé (responsable), Gwenaelle Le Jeune, Laurie Liddell, Véronique Louis-Arcène, Candice Merc **ADMINISTRATION** • Florence Thomassin (directrice administrative et financière), Sandrine Flagel, Audrey Saint-Dizier • **Ressources humaines** : Véronique Couesnon (directrice), Estelle Bourjade, Aude Dauchy, Michaëla Schaubroeck • **Gestion de projets** : Régis Ghazlan (directeur), Maud Pontonnier • **Informatique** : Jean-Baptiste Goupille (directeur technique), Damien Bidault, Rémy Ebbo, Gilles Jean, Willy Julian, Nicolas Lavergne, Christophe Marti, Zohra Sourta, Alexis Ulrich • **Logistique** : Philippe Ballon (responsable), Assia Chetoui, Franck Delhomel, Fabienne Dorlet **DIFFUSION/PROMOTION** • Delphine Blanc-Rouchouse, Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Laurence Kramer, Jean-Philippe Machanovitch, Francine Manguelle, Steven Phommarnin, Nicolas Schaller • **Courrier** : Brigitte Bouttler, Hortense Rossi **DIRECTION DE L'INFORMATION JURIDIQUE** • Sophie Herbreteau (directrice), Murielle Bailly, Christina Bamba, Étienne Berteretche, Magali Berthe, Clémentine Chervin, Emmanuel Eslin, Mélinda Fares, Rachelle François, Laure Littard, Patricia Lorineau, Salma Maaza, Justine Marendu, Krystèle Mensah, Julia Le Roux, Emmanuelle Pozza, Louise Shan • **Service abonnements** : **Que Choisir**, 45, avenue du Général-Leclerc, 60643 Chantilly cedex. Tél. : 01 55 56 71 09 • **Inspection des ventes et réassort diffuseurs** : MP Conseil • **Tarifs** : 1 an, soit 11 numéros : 44 € ; 1 an + 4 hors-séries : 62 € ; 1 an + 4 hors-séries + 4 spéciaux : 90 € • **UFC-QUE CHOISIR** • Association à but non lucratif • Bureau du conseil • **Président** : Alain Bazot • **Vice-présidents** : Daniel Bideau, Marie-Christine Radenne • **Treasorier** : Jacques Fleury **Trésorier adjoint** : Jean-Pierre Jokiel • **Secrétaire** : Michel Namy • **Conseil d'administration** : Christian Bernard, Jacques Fleury, Jean-Pierre Jokiel, Xavier Kruger, Arnaud Ljudice, Jean-Christophe Lampe, Odette Malreay, Anne Morin, Alain Péliss, Alain Santitas, Marie-Amandine Stévenin ; et pour le personnel, Arnaud de Blauwe, Patricia Lorineau • **Études et Lobby** : Olivier Andraut, Antoine Autier, Damien Barbosa, Mélissa Chevillard, Anna Lamy, Lauriane Le Menn, Matthieu Robin, Christelle Leduc • **Action politique** : Cédric Musso (directeur) • **Relations associatives** : Béatrice Delpech (directrice adjointe), Myriam Bos, Christine Chaton, Catherine Guillerm, Nadia Mammi, Karina Novelli, Jean-Philippe Randriambelison **IMPRESSIION** • RotoFrance, rue de la Maison-Rouge, 71785 Lognes. Distribué par MLP. Dépôt légal n° 144. Commission paritaire n° 0722 G 82318. Tous droits de reproduction et d'adaptation réservés. Ce numéro comporte un encart abonnement à **Que Choisir** 2021, un encart « carte d'information juridique » sur une partie du tirage, un encart sous enveloppe collée en 4^e de couverture sur une partie du tirage et une enveloppe édition déposée en 4^e de couverture sur une partie du tirage. Numéro imprimé avec des encres blanches sur papier certifié FSC PEFC Holmen XLNT. 1580 kg CO₂/T papier. Origine papier : Norrköping, Suède. Pas de fibres recyclées. CoC inspecta 2177. ISSN 0033-5932.



16

Hausse des prix
Pourquoi ça augmente



ZONE ROUGE

M. GAILLARD/REA



INFO EXPRESS

Toute la consommation en bref

4



AUSSEI UNE ASSOCIATION

Le billet d'Alain Bazot et les actions nationales

12

Les associations locales et leurs actions

14



ZONE ROUGE

Hausse des prix • Pourquoi ça augmente

16



ÇA POURRAIT VOUS ARRIVER

Allergies • « Tout le monde peut être touché »

22



ALERTE

Baromètre « Vous et les arnaques » • Bas les masques

24

Médiation • À utiliser davantage ?

27

Peluches • Encore des produits à risques

28

Ophtalmologie • L'Assurance maladie attaque

32



LABO

GRAND TEST DU MOIS

Champagnes • La nouvelle vague prend le pouvoir

34

Crémants d'Alsace • Ils montent en gamme

38

Multicisseurs • Demandez le programme !

39

Truites et saumons fumés

40

Choisir pour soi et pour la mer

40

Ordinateurs portables 15 pouces • Windows 11 débarque

42

Barres de son

44

Tablettes tactiles

45



DÉCRYPTAGE

Stations de ski • À l'heure des gros défis

46

Smartphone éthique • Fairphone, une voie convaincante

50

Maison connectée • Le logement devient intelligent

52

Scooter électrique • Pour faire le bon choix

55

Commerce • L'adieu au bon vieux ticket de caisse

56

Nutri-Score • Inadapté pour les fromages AOP, vraiment ?

58



FORUM

Vos courriers, vos questions et nos réponses

60



TOUT S'EXPLIQUE

Handicap • Téléphoner quand on est malentendant

64

Broyage des poussins mâles • Une fin qui a un prix

65

Pressing • Le vêtement a été détérioré

65

DERRIÈRE LE MYTHE...

Maudit Coca !

66



L. HINI

GRAND TEST • LABO

34

Champagnes
La nouvelle vague prend le pouvoir

40

Truites et saumons fumés
Choisir pour soi et pour la mer



HALL/PHOTOCUISINE

46

Stations de ski
À l'heure des gros défis



A. PERNET/KUMA/VEES/REA

Le numéro 607 de Que Choisir a été tiré à 523 300 exemplaires.

CRÉDITS DE COUVERTURE

F. NASCIMBENI/AFP-BARMALINI/SHUTTERSTOCK;
E. AUDRAS/PLAINPICTURE

ARNAUD DE BLAUWE
RÉDACTEUR EN CHEF



A. LECOMTE

Allez l'Europe !

En cette période de précampagne pour l'élection présidentielle de 2022, les questions de « civilisation » prennent le pas ; l'Europe demeure, pour l'instant du moins, absente des débats. Il reste que, régulièrement, certains de nos politiques et « experts » l'accusent d'être la source de beaucoup de nos maux. Oui, depuis quelques dizaines d'années, l'Union européenne (UE) rythme notre vie quotidienne en édictant diverses réglementations et normes. Enquêtes et tests publiés dans votre magazine *Que Choisir* en attestent. Au fil du temps, l'exécutif européen a adopté des mesures protectrices pour les consommateurs (indemnisation des passagers de l'aérien, fin

Peser sur les décisions

des frais d'itinérance pour les appels passés depuis un portable dans la zone Europe, interdiction du dioxyde de titane dans l'alimentation...). Le 1^{er} janvier 2022, c'est à la France de prendre la présidence du Conseil de l'UE pour six mois⁽¹⁾. Alors, même si c'est surtout la Commission (que l'on réduit souvent à « Bruxelles ») qui pilote l'Union, investissons le créneau qui s'ouvre devant nous. Sécurité des produits, protection des données, étiquetage nutritionnel ou encore réparabilité/durabilité des biens : faisons avancer les nombreux dossiers « consommation » posés sur la table de cette communauté de 27 États (depuis le départ des Britanniques). En direct et via le Bureau européen des unions de consommateurs (Beuc), dont elle est l'un des membres fondateurs et actifs, l'UFC-Que Choisir entend peser sur cette présidence tricolore afin de défendre vos intérêts. L'Europe est un paquebot pas toujours facile à manœuvrer ; tout droit supplémentaire accordé au consommateur devra donc être vu comme une belle victoire. Bonnes fêtes de fin d'année à tous. Et merci de votre fidélité. ♦

(1) Emmanuel Macron présentera les priorités de la présidence française de l'UE le 1^{er} décembre.

DIOXYDE DE TITANE

Coup de frein

Prohibé dans les produits alimentaires en France depuis deux ans, le dioxyde de titane (TiO₂) le sera dans toute l'Europe dès janvier 2022. Des soupçons de toxicité pèsent sur ce colorant. L'Autorité européenne de sécurité des aliments (Efsa) a conclu, au printemps, que cet additif ne pouvait plus être considéré comme sûr. Problème, il reste très présent dans les médicaments. La Commission européenne a donc demandé à l'Agence européenne des médicaments (EMA) de se prononcer sur les alternatives possibles et sur les mesures à prendre pour interdire progressivement l'excipient. Mais, ignorant les angoisses des patients contraints d'absorber chaque jour des comprimés contenant du TiO₂, cette dernière a été sensible aux arguments des laboratoires pharmaceutiques, selon lesquels remplacer ce colorant serait très compliqué. L'EMA estime à plus de 10 ans le délai nécessaire pour y parvenir, et met en garde contre une interdiction qui risquerait d'entraîner des ruptures d'approvisionnement. Une substitution obligatoire assortie d'une période de transition permettrait pourtant de s'assurer que les industriels « fournissent tous les efforts possibles pour accélérer la recherche et le développement d'alternatives », comme l'a demandé la Commission. En attendant, des références n'en contenant pas existent parfois. On peut les réclamer à son médecin ou à son pharmacien. ♦



ADDITIFS

Nous en ingurgitons trop

Nitrites, dioxyde de titane... Les alertes sur les possibles effets délétères des additifs sur la santé s'accumulent (lire aussi ci-dessus). Or, des chercheurs ont calculé, grâce aux déclarations d'environ 100 000 personnes, que nous y étions fortement exposés. Nous en avalons, en moyenne, 155,5 mg/jour/kg de poids corporel. Rapporté à la corpulence moyenne des Français (72,4 kg), cela correspond à près de 11,3 g d'additifs quotidiens – l'équivalent, en poids, de deux carrés de sucre par jour ! Quant aux 5 % de nos concitoyens les plus « exposés » (ceux qui mangent le plus d'aliments ultratransformés), ils ingurgitent, en moyenne, 25 g d'additifs par jour, soit pas loin de 10 kg par an. Et ce n'est pas comme si les molécules

les plus fréquentes étaient les moins à risque... Sur les 50 consommées le plus souvent, un tiers est suspecté d'effets néfastes sur la santé. C'est notamment le cas des mono- et diglycérides d'acides gras (E471), des nitrites de sodium et de potassium (E249 et E250), des di-, tri- et polyphosphates (E450, E451 et E452) ou encore du glutamate de sodium (E621), ce dernier étant souvent ingéré à des doses supérieures au seuil de risque défini par l'Autorité européenne de sécurité des aliments (Efsa). De telles données confortent donc les recommandations, émises par Santé publique France, de limiter la consommation de produits ultratransformés et de privilégier ceux contenant le moins d'additifs possible. ♦



B. NASSER/ABC-ANDIA

Une étude le confirme :
les masques chirurgicaux
sont lavables.

MASQUES

Les autorités muettes sur la réutilisation

Une étude publiée en octobre dans la revue scientifique *Chemosphere* confirme que les masques chirurgicaux peuvent tenir jusqu'à 10 lavages en machine sans perdre leurs qualités de filtration et de respirabilité. *Que Choisir* était déjà arrivé à cette conclusion il y a un an, et les chercheurs avaient présenté des éléments allant dans ce sens dès... mars 2020. Cette fois, ils ont aussi prouvé l'efficacité de lavage sur les microbes. Malgré l'accumulation de preuves, les instances sanitaires n'ont toujours pas revu leur copie. Leur recommandation reste de jeter les masques chirurgicaux après quatre heures d'utilisation. Vu l'enjeu économique et environnemental, c'est totalement aberrant ! Les laver permet de faire de substantielles économies et limite la débauche de plastique. Les masques chirurgicaux sont plus efficaces,

plus durables et moins coûteux que ceux en tissu ! L'équipe qui a réalisé les recherches s'est pourtant démenée pour faire modifier le message des autorités. D'abord en bataillant, à l'été 2020, contre l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM), qui a notamment avancé l'interdiction de retraitement et de réemploi des dispositifs médicaux à usage unique pour bloquer tout protocole en vie réelle. Puis en s'adressant directement, à trois reprises, à la Direction générale de la Santé (DGS). Sans succès. De son côté, devant l'apathie de la communication officielle, l'UFC-Que Choisir s'est appliquée, dès l'automne 2020, à informer le grand public sur la possibilité de laver les masques en machine. À la suite de la nouvelle étude, l'association a adressé un courrier à la DGS. ♦

VACCINS

Le Conseil d'État botte en touche

Selon l'association E3M, une récente décision du Conseil d'État reconnaît la responsabilité de l'aluminium ajouté aux vaccins dans la survenue d'une myofasciite à macrophages. Mais la lecture de l'arrêt montre une réalité plus nuancée. En effet, en annulant un arrêt défavorable à une infirmière attribuant ses symptômes aux vaccins reçus dans le cadre de ses fonctions, le Conseil d'État n'est pas allé dans le sens d'un lien de causalité. Il n'a fait que relever une erreur de droit de la juridiction ayant

précédemment statué, et a renvoyé l'affaire devant la cour administrative d'appel de Nantes, à laquelle il reviendra de trancher. Le Conseil d'État estime que les juges n'auraient pas dû se contenter de l'absence de lien scientifiquement démontré entre les vaccins et les symptômes évoqués. Il fallait exclure toute probabilité de corrélation. Et, si elle était admise, étudier les circonstances individuelles d'apparition des symptômes. Le chemin est donc tracé pour la juridiction qui reverra le dossier. ♦

C'est
du
vécu

Dans leur vie quotidienne, les journalistes de *Que Choisir* sont à l'affût. Et ils rapportent quelques savoureuses anecdotes.

Dettes EDF de 0,15 €

La réception d'un courrier d'EDF contenant quatre pages explicatives ainsi qu'une enveloppe-réponse pour payer un montant de... 15 centimes d'euro à l'occasion de la résiliation d'un contrat d'électricité ! J'ai eu du mal à y croire ! Paramétrer les logiciels pour qu'ils n'édition pas les factures de moins de 1 € coûterait assurément moins cher à EDF. Et, en même temps, témoignerait un peu plus de sa volonté d'« économiser les ressources ».

Bien dans ses baskets

Dans le métro, j'adore regarder les pieds. Non par fétichisme mais parce que c'est sociologiquement passionnant ! La basket est devenue LA pompe tendance chez les urbains. En langage mode, les it Shoes ! Elles se différencient par la marque, la couleur, la forme ou l'épaisseur de la semelle. Visiblement, nous sommes passés dans l'ère de la décontraction affichée. Le soulier, comme la cravate, voire le soutien-gorge, sont remis... au placard.

Atchoum !

Vu du côté de Transavia... Pandémie oblige, la compagnie aérienne (et sans doute d'autres !) demande à ses voyageurs de certifier qu'ils ne présentent pas de symptômes tels que nez bouché ou éternuements. Avec de telles règles, les aéroports risquent d'être désertés tout l'hiver !

RAPPELS PRODUITS

PAQUET DE 72 LINGETTES ULTRA-DOUCES À L'EAU NETTOYANTE PHYSIOLOGIQUE DE MARQUE MIXA BÉBÉ

Code-barres : 3600550313475.

PROBLÈME : présence potentielle d'une bactérie susceptible de provoquer, dans des cas exceptionnels, des infections bactériennes chez certaines personnes (sujets immunodéprimés ou atteints de mucoviscidose). **OÙ S'ADRESSER :** remboursement en magasin d'achat. Informations au 08 00 11 17 77.



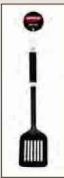
MONTRE-BRACELET AVEC MOTIF DE MARQUE H&M

Code produit : 953451. **PROBLÈME :** teneur en nickel supérieure au seuil réglementaire. **OÙ S'ADRESSER :** remboursement en magasin H&M. Informations au 08 05 08 88 88.



SPATULE DE 33 CM DE MARQUE REDSTONE COMMERCIALISÉE PAR ACTION

PROBLÈME : non-conformité à la limite obligatoire d'amines aromatiques primaires en contact alimentaire. **OÙ S'ADRESSER :** remboursement en magasin Action.



MEUBLE HAUT DE CUISINE MELCHIOR DE MARQUE MAISONS DU MONDE

Référence : 187585.

PROBLÈME : vis trop courtes au niveau des pattes métalliques de fixation murale, ce qui peut entraîner un risque de chute du meuble et des blessures graves. **OÙ S'ADRESSER :** contacter un magasin Maisons du monde. Informations au 08 00 80 40 20.



PORTE-BÉBÉ JUNO DE MARQUE MCKINLEY COMMERCIALISÉ PAR INTERSPORT

Référence : 228112. Code-barres :

7611317869148. **PROBLÈME :** risque de casse. **OÙ S'ADRESSER :** remboursement en magasin Intersport. Informations au 09 69 32 18 19.



Tous les rappels de produits sont sur notre site **QUECHOISIR.ORG**



DPH/PMS

ÉNERGIES RENOUVELABLES

De la prison ferme

Déjà condamné en 2016 pour des faits similaires en 2013 et 2014, le dirigeant d'ENRCiel n'avait en rien modifié les pratiques commerciales trompeuses de son entreprise, qui installait des panneaux solaires et photovoltaïques. Cette fois, le tribunal judiciaire de Lyon (69) a regroupé toutes les infractions commises depuis, et la liste est fournie. Il y a donc les pratiques commerciales trompeuses, notamment avec une plaquette présentant un bureau d'études inexistant, des qualifications RGE et QualiPV affichées à tort et la non-remise de

contrat conforme à des consommateurs. D'autres méthodes relèvent de l'escroquerie. Il s'agit de la signature frauduleuse de documents permettant le déblocage des fonds au profit de ENRCiel et celle de contrats de crédits à la place des clients. Ces faits valent à son responsable d'être condamné à trois ans de prison, dont deux avec sursis, et à verser plus de 300 000 € de dommages et intérêts. Il lui est aussi définitivement interdit d'exercer une activité professionnelle dans le secteur des énergies renouvelables et, plus généralement, de diriger ou de contrôler une entreprise. ♦

SNCF

Injustice institutionnalisée

Un passager ayant payé son billet et titulaire d'une carte Avantage jeune en règle écope d'une amende de 101 €, sous prétexte qu'il ne peut produire sa carte d'identité que scannée sur son téléphone. Ce montant ne correspond à rien dans les conditions de vente de la SNCF. Bien que le voyageur soit en possession d'autres documents prouvant son identité, le contrôleur ne veut rien entendre, mais il lui conseille de se rendre au guichet avec sa carte d'identité « papier » pour être remboursé. Ce scénario

rappelle ce que nous décrivions dans le n° 606 de *Que Choisir*. Il s'est déroulé quelque temps plus tard dans un TGV Lyon-Paris... sous les yeux de l'auteur de l'article, qui a posé la question suivante à l'agent : « Comment se fait-il que 95 % de vos collègues ne demandent pas de pièce d'identité

Traitement différent selon le contrôleur

lorsqu'on présente une carte de réduction ? » Réponse : « C'est normal. La plupart sont "en clientèle", alors que mon collègue ici présent et moi sommes en lutte antifraude. Nous ne faisons que ça. » Conclusion, selon le « service » auquel appartient la personne qui vérifie vos titres de transport, vous serez traité différemment. Une injustice institutionnalisée par la SNCF ! Au-delà de la faute éthique, on peut penser qu'il s'agit d'une pratique illégale pour cause de rupture d'égalité devant le service public. ♦

Plus fiable ?

NOUVEAU DPE

Les logiciels revus et corrigés

À peine trois mois après son entrée en vigueur, le nouveau diagnostic de performance énergétique (DPE) concentrait déjà les critiques de tous les grands acteurs de l'immobilier, de la Fédération nationale de l'immobilier (Fnaim) à l'Union sociale pour l'habitat, qui représente les offices HLM. La fronde était telle (QC n° 607, p. 7) que le gouvernement a dû réagir vite. La ministre du Logement a réuni professionnels de l'immobilier et diagnostiqueurs afin de corriger les erreurs. Elle a également demandé aux seconds de ne plus effectuer de DPE dans le parc immobilier datant d'avant 1975, tant il était impacté par les classements en passoire énergétique. Puis un

arrêté correctif du nouveau DPE est paru au *Journal officiel*, et des paramètres d'évaluation erronés ont été modifiés dans les logiciels. Début novembre, les diagnostics ont repris sur ces bases. Il est évidemment trop tôt pour savoir si cette « mission de sauvetage » est réussie, mais la Fédération interprofessionnelle du diagnostic immobilier (Fidi) se félicite d'avoir été entendue et écoutée. Les propriétaires ayant vu leur bien (construit avant 1975) classé F ou G entre juillet et octobre 2021 peuvent être rassurés, leurs DPE vont être automatiquement modifiés, sans frais pour eux. La possibilité est aussi offerte si l'habitation



La réédition du DPE pourrait concerner 207 000 logements.

CARO/PHANIE

d'avant 1975 a été notée E ou D – mais cette fois, cela n'a rien de systématique; le propriétaire devra en faire la demande. Cette réédition de DPE concerne potentiellement les 207 000 DPE de logements anciens réalisés depuis le 1^{er} juillet dernier. ♦

RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Un business contrarié par les contrôles

Les acteurs finançant la rénovation énergétique via les certificats d'économie d'énergie (CEE) seraient-ils allergiques aux vérifications des travaux réalisés chez les particuliers ? Alors que les isolations à 1 € et autres opérations concernées par ce dispositif ont donné lieu à de multiples fraudes et chantiers bâclés, on est tenté de le croire. Les industriels de l'énergie comme leurs délégataires se sont émus auprès de la ministre

de la Transition énergétique de « la lenteur des contrôles ». Ils assurent que les inspections ont conduit à un engorgement dans les bureaux de contrôle indépendants, amenant ces derniers à pratiquer des prix inflationnistes.

Niveau de qualité désastreux

Du côté de Filiance, la fédération des bureaux de contrôle (représentant, entre autres, Afnor certification, Apave, Dekra,

Qualiconsult ou Veritas), on analyse autrement : « Un lot comptant de quelques dizaines à quelques centaines de logements doit en présenter 10 % qui répondent à une rénovation énergétique réalisée dans les règles de l'art, explique Franck Pettex, président de la délégation construction de Filiance. Or, pour trouver ces 10 % de biens aux travaux satisfaisants, nous devons inspecter à minima 20 % du lot, parfois nettement plus. La quantité très importante de non-qualité, associée au temps que les entreprises mettent à signaler la fin de leurs chantiers, suffisent à expliquer la lenteur du processus. » En plus, dans les habitations qui ont échoué au contrôle, il faut qu'une société intervienne à nouveau pour corriger les problèmes et amener les travaux au bon niveau de qualité énergétique. Puis qu'une seconde inspection valide cette nouvelle intervention... les délais s'allongent d'autant. Compte tenu du niveau désastreux de qualité constaté, il serait opportun que 100 % des travaux d'économie d'énergie effectués fassent l'objet d'une vérification. Les ménages auraient enfin la garantie de travaux conformes. ♦

Trop de travaux non conformes



SCHNEIDER/ANDIA

OPTIQUE

Les orthoptistes bientôt prescripteurs ?

L'article 40 du projet de loi de financement de la Sécurité sociale pour 2022 fait la part belle à la délégation de tâches entre médecins et paramédicaux. Très investis auprès des ophtalmologistes sur la réalisation

des examens de la vision, et autorisés depuis le mois d'avril 2020 à renouveler les ordonnances, les orthoptistes pourraient carrément, si les parlementaires votent dans ce sens, prescrire les corrections visuelles, pour des lunettes ou des lentilles. Sous certaines conditions: il faudra avoir consulté un ophtalmologiste dans les cinq années précédentes, et avoir entre 16 et 42 ans. L'objectif est de faciliter l'accès aux soins dans un contexte de pénurie médicale, tout en s'assurant de ne pas passer à côté d'une maladie grave. Malgré les garde-fous, le syndicat des ophtalmologistes est en complet désaccord, estimant qu'il y a un risque à ne pas repérer une cataracte ou un glaucome. ♦

Projet de loi

L'orthoptiste, qui dépiste et rééduque les troubles de la vision, pourrait aussi bientôt prescrire des lunettes ou des lentilles, comme un ophtalmologiste.



En 2022



MUTUELLES

Hausse des tarifs en vue

C'est devenu un classique à cette époque de l'année: l'annonce des tendances tarifaires dans le monde des complémentaires santé (lire aussi notre appel à témoignages p. 9). Il n'y a toutefois (presque) jamais de bonne surprise. En 2022, comme en 2021 et en 2020, les poids lourds du secteur ont indiqué que leurs contrats seraient revus à la hausse. Cette fois, le prétexte est tout trouvé: les dépenses de santé ont progressé en 2021, après le creux de 2020 lié au confinement (qui, lui, n'avait occasionné aucune baisse...).

VÉHICULES AU RAPPEL



CITROËN C4



DACIA SANDERO



Tous les rappels de véhicules sont sur notre site **QUECHOISIR.ORG**

LES AUTOMOBILISTES CONCERNÉS DOIVENT S'ADRESSER À LEUR CONCESSIONNAIRE, QUI SE CHARGERA DE L'INTERVENTION.

LES AUDI A3 ET Q3 construits du 24 août 2020 au 19 juillet 2021.
PROBLÈME: mauvais serrage de la pédale de frein sur le servofrein.

LES CITROËN C4 produites du 20 octobre 2020 au 23 avril 2021.
PROBLÈME: risque de serrage insuffisant des moyeux de roue sur l'essieu arrière pouvant entraîner une perte de contrôle du véhicule.

LES DACIA SANDERO des dates de production suivantes en fonction des usines de fabrication: Pitesti (Roumanie): du 11/03/2020 au 25/09/2021; Sornaca (Casablanca, Maroc): du 11/11/2020

au 09/08/2021; Tanger (Maroc): du 13/02/2020 au 08/08/2021.

PROBLÈME: risque de fuite de carburant au niveau d'un raccord de la conduite à haute pression.

LES DACIA LOGAN sorties d'usine entre le 11 mars et le 11 mai 2021.

PROBLÈME: mauvaise programmation du logiciel du système eCall, rendant impossible l'appel d'urgence.

LES VOLVO XC60 ET XC90 DIESELS créés en 2020, avec les numéros de châssis suivants: XC60: de 0410122 à 0468133. XC90: de 0530179 à 0556498.

PROBLÈME: risque de panne du turbocompresseur entraînant une perte de puissance.

LES PORSCHE MACAN S, GTS ET TURBO fabriquées entre le 7 novembre 2013 et le 27 mars 2018.

PROBLÈME: risque de fuite d'essence au niveau de la canalisation d'alimentation du carburant du moteur.

LES LEON CUPRA produites du 19 septembre 2020 au 23 août 2021.
PROBLÈME: les points d'ancrage des ceintures de sécurité avant peuvent avoir été mal réalisés, au risque de se casser en cas de choc.

SECOURS MÉDICALISÉ

Une petite sœur pour le Samu

Dans notre pays, les déserts médicaux et hospitaliers sont une réalité. Problématiques pour l'accès aux soins du quotidien, ils le sont également pour le secours médicalisé, une mission assurée par les Samu/Smur (équipes mobiles du Samu), avec l'appui des pompiers. Dans certaines zones, il faut compter de très longues minutes avant qu'un urgentiste n'arrive au chevet d'un patient. La Sarthe (72) en fait partie. Seuls deux Smur couvrent ce territoire: l'un au Mans, l'autre au Baillleul, respectivement au centre et à l'ouest. « Et encore, ce dernier est inopérant la nuit et un jour sur deux », précise le Dr Joël Pannetier, directeur adjoint du Samu 72. La situation est particulièrement critique au sud du département. « Le délai d'intervention peut aller jusqu'à 60 minutes. C'est beaucoup trop long », indique le médecin urgentiste. En



Dans la Sarthe, la création d'une nouvelle équipe paramédicale d'urgence contribue à sauver des vies.

mai dernier, le Samu local a lancé une expérimentation avec, au centre du dispositif, le petit hôpital de Château-du-Loir.

Intervenir au plus vite

« Nous avons imaginé un nouvel échelon dans la chaîne du secours: l'équipe paramédicale d'urgence (Epmu), disponible 24 h/24. Cela s'est traduit par la création de six postes équivalents temps plein, détaille le Dr Pannetier. À bord d'un véhicule, un infirmier et un aide-soignant ambulancier quittent les urgences de l'hôpital [1,5 sortie par jour en moyenne]. S'il s'agit d'une intervention classée 1 sur une échelle de 4 (arrêt cardiaque, par exemple), ils peuvent très rapidement accomplir les premiers gestes dans l'attente

du Smur. On évalue à 25 minutes le temps gagné! » D'ores et déjà, quelques belles histoires ont émergé. « Au début de l'automne, une femme de 41 ans a été piquée par une guêpe, raconte le médecin. Elle était allergique. Lorsque l'Epmu est arrivée, elle était en arrêt cardiaque. On lui a fait une piqûre d'adrénaline, et le cœur est reparti. Pas sûr qu'elle s'en serait sortie si nous n'avions pas eu ce dispositif. » Ce dernier va-t-il se développer ailleurs en France? « Nous menons cette expérience sous le contrôle des autorités sanitaires. À terme, elle pourrait aboutir à un modèle duplicable. À condition que les aspects financiers ne prennent pas le pas sur cette initiative bénéfique aux personnes en détresse vitale », conclut Joël Pannetier. ♦

FRUITS ET LÉGUMES

Fin des emballages en plastique

À u 1^{er} janvier 2022, les emballages en plastique entourant les fruits et légumes frais auront disparu, du moins la plupart d'entre eux. Une trentaine de végétaux sont concernés: aubergines, carottes, choux, choux-fleurs, courges, courgettes, concombres, légumes racines, navets, oignons, panais, poireaux, poivrons, pommes de terre, radis, tomates rondes et topinambours, ainsi qu'ananas, citrons,

(un délai de six mois est prévu pour écouler les derniers stocks d'emballages). Le gouvernement estime que « 37% des fruits et légumes sont aujourd'hui vendus sous plastiques », et que supprimer ces derniers « permettrait d'éviter plus d'un milliard d'emballages inutiles chaque année ». L'interdiction sera progressive pour les produits les plus fragiles, qui présentent « un risque de détérioration à la vente en vrac ». Ces délais s'échelonnent de 2023 à 2026 permettront aux sociétés de conditionnement d'adapter leur logistique et les automates de tri, d'emballage et d'étiquetage. Les fruits et légumes préparés (comme les ananas en rondelles épluchées et prétranchées) ne sont pas concernés par la proscription, de même que ceux présentés en sacs de 1,5 kg ou davantage (à l'instar des filets de pommes de terre). ♦

(1) Le décret d'application a été signé le 11 octobre par les ministres de la Transition écologique, de l'Économie et de l'Agriculture.

Tous les commerces de détail concernés

clémentines, fruits de la passion, kakis, kiwis, mandarines, mangues, melons, oranges, pamplemousses, poires, pommes et prunes. Cette mesure de la loi « anti-gaspi », relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire de février 2020⁽¹⁾, concernera tous les commerces de détail dès le début de l'année

APPEL À TÉMOIGNAGES

Complémentaires santé

Pour une enquête sur l'évolution des tarifs de complémentaires santé, nous souhaitons recueillir vos appels de cotisation (ou avis d'échéance) pour l'année 2022, ainsi que ceux de 2021 pour comparaison. Quelle que soit l'évolution des prix que vous constatez, merci de scanner et de poster vos documents, par e-mail de préférence, à cette adresse: cleduc@quechoisir.org. Et à défaut par courrier, à l'adresse suivante: **Christelle Leduc - UFC-Que Choisir, 233, boulevard Voltaire, 75011 Paris**. L'utilisation de ces documents respectera pleinement votre anonymat.

AFFICHAGE DES PRIX

Mises à jour négligées

En cette période de hausse des prix, voici ce qui agace les consommateurs encore plus que d'habitude : les erreurs de montants dans les grandes surfaces. Roland V., qui habite le Maine-et-Loire (49), en a fait l'expérience. Il s'est récemment rendu à deux reprises dans un magasin Brico Dépôt du département. Et les deux fois, il a eu un souci ! « *Un tableau électrique était indiqué à 18,90 €, mais à la caisse, il m'a été facturé 23 €, soit 21,6 % de plus*, raconte-t-il à *Que Choisir*. *Ensuite, c'était un élément de soudure qui m'a été vendu à plus de 13 €, soit quelques dizaines de centimes au-dessus du "vrai prix"* ». Certes, au bout du compte, Roland V. a fini par payer le tarif affiché en rayon. « *C'est bien parce que je n'ai pris que quelques articles à chaque fois que j'ai pu remarquer*



Vérifiez que le prix qui vous est facturé en caisse est bien celui indiqué en rayon.

P. SITTIER/REA

ces écarts, poursuit le consommateur, qui a alerté les services locaux de la répression des fraudes. *De nombreux acheteurs ne doivent pas s'en rendre compte. Et lorsque c'est le cas, il faut aller à la caisse centrale pour demander le remboursement du trop-perçu, ce qui prend du temps !* » Il affirme en avoir discuté avec plusieurs

vendeurs, qui lui auraient répondu, en substance, être au courant du problème, mais ne pas avoir le temps d'effectuer les mises à jour de prix. « *Dans ce cas, le magasin pourrait au moins informer le client par voie d'affiche pour lui conseiller de vérifier son ticket de caisse* », conclut Roland V. (sur ce sujet, lire l'article p. 56). ♦

HYPERTENSION

Des soucis avec le losartan

Trois ans après le rappel massif du valsartan, c'est au tour du losartan d'être touché par une mesure similaire. De nombreux lots de ce traitement, seul ou en association avec de l'hydrochlorothiazide, un diurétique, ne peuvent pas être distribués. Plusieurs laboratoires sont concernés (Biogaran, Cristers, Téva, Sandoz...). La liste publiée sur le site de l'Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé (ANSM) est régulièrement mise à jour. Prescrit en cas d'hypertension artérielle ou d'insuffisance cardiaque, il peut être remplacé par d'autres médicaments de la famille des sartans. Le retour à la normale n'est pas prévu avant début 2022. Ce rappel préventif est lié à la détection d'une impureté azoturée dans différents lots. Elle est apparue lors de la fabrication du principe actif, le losartan. Son

Une impureté détectée dans divers lots

impact sur la santé n'est pas encore connu. Cependant, d'autres substances de type azide ont été décelées plus tôt en 2021, et celles-ci étaient mutagènes, c'est-à-dire susceptibles d'endommager les chromosomes. Des analyses sont donc en cours pour vérifier si ce même risque est présent, et en attendant les résultats, les boîtes concernées ne peuvent plus être délivrées aux patients. Aucun danger immédiat n'ayant toutefois été identifié, il n'est nul besoin de rapporter les vôtres à la pharmacie. Si vous devez renouveler votre ordonnance et qu'aucune plaquette de losartan n'est disponible, le pharmacien peut vous remettre une autre référence de la famille des sartans. Cette mesure étant exceptionnelle, il faudra faire le point avec votre médecin traitant, et un ajustement des doses s'avérera éventuellement nécessaire. ♦

VÉLO

Obscurité et danger



COURRIER DE LOUEST/NA APP

Avec le changement d'heure survenu fin octobre, la nuit tombe plus tôt. Une bonne raison pour que les cyclistes s'attachent à être visibles de tous. Gilet de sécurité fluo réfléchissant (obligatoire de nuit hors métropole), catadioptrés, lampes rouge à l'arrière et blanche à l'avant, voilà l'équipement minimal à avoir. Et que cela ne dispense pas les automobilistes d'observer leurs propres obligations : 1 m en ville et 1,5 m à la campagne, ce sont les distances minimales de dépassement. ♦



Retrouvez chaque semaine les chroniques de **Que Choisir** sur **Radio Vinci Autoroutes**.

JUSTICE

Il n'y a pas que les moyens...

Les gardes des Sceaux qui se sont succédé – Éric Dupond-Moretti exerce aujourd'hui cette fonction – sont tous certainement arrivés à la chancellerie avec la volonté d'améliorer le fonctionnement de la justice, ce pilier de notre État de droit en grande souffrance. Or, malgré diverses réformes, ils ont dû s'y résoudre: l'institution ne guérit pas. Une énième note en fait le constat. Publiée par la Cour des comptes sous le titre « Améliorer la gestion du service public de la justice », elle relève que les trois quarts des affaires traitées par les tribunaux sont de nature civile, autrement dit des dossiers du quotidien. Manière de souligner que, dans le paysage judiciaire, il n'y a pas que le pénal et son corollaire, la prison – sur lesquels se concentrent pourtant quasi exclusivement politiques et médias. D'ailleurs, si le budget de la justice a bien été augmenté ces dernières années (+ 22 % entre 2011 et 2021), il convient de rappeler qu'en général, ces efforts profitent essentiellement à la pénitencière.

Faiblesses structurelles

Plus globalement, la publication jette un beau pavé dans la mare. Si « le délai de traitement d'une affaire civile varie de 14 à 18 mois selon les juridictions », ce n'est pas qu'une question de moyens humains et financiers; cette lenteur s'explique également par des « faiblesses structurelles ». « La justice a désormais moins besoin d'être réformée que mieux gérée », insiste la Cour.



C. LEHENAFFRINS

À ses yeux, « trois priorités s'imposent à court terme ». Premièrement, revoir « la carte des cours d'appel, fondée sur un découpage ancien qui ne coïncide pas avec les régions administratives [...], afin de ne plus maintenir un nombre trop élevé de cours de tailles insuffisantes [...] et [quelles puissent] mieux exercer leurs responsabilités en matière de gestion ». Deuxième axe: constatant que, fin 2019, 1,8 million d'affaires civiles restaient en stock, les magistrats financiers recommandent de doter la justice de réels outils « d'évaluation de la charge de travail et de répartition des effectifs adaptée aux besoins, [...], d'autant plus nécessaires dans un contexte d'augmentation inédite des budgets et de mesures d'allègement du travail du juge ». Enfin, troisième piste, « le ministère de la Justice doit rattraper le retard considérable qu'il a accumulé en matière numérique: équipements insuffisants, logiciels anciens, faible niveau de protection des systèmes d'information ». Les divers plans informatiques passés et coûteux n'ont, il est vrai, pas donné les résultats escomptés. La Cour des comptes a délivré une nouvelle ordonnance pour soigner notre justice. Et, comme à chaque fois, le doute pointe: ceux qui la servent, traditionnellement rétifs à tout changement, accepteront-ils de suivre les traitements prescrits ? ♦

PRÉCISIONS

Réseau 5G À la suite de notre article « Antennes relais 5G – Peut-on s'opposer à leur implantation ? » (QC n° 606, p. 65), la Fédération française des télécoms précise que c'est à l'Agence nationale des fréquences (ANFR) « de veiller au respect des valeurs limites d'exposition du public aux ondes radioélectriques et de délivrer un accord d'émettre pour tout déploiement d'antenne », et non au maire, comme cela était écrit.

Voitures d'occasion

Un vendeur doit faire enregistrer la cession d'un véhicule dans les 15 jours qui suivent la transaction. Il n'a en revanche pas à en informer la préfecture comme cela est écrit dans l'article « Voitures d'occasion – Nos conseils pour bien vendre » du mois dernier (QC n° 607, p. 51 dans « Bon à savoir – Une dernière formalité »).

Encre d'imprimante

Dans notre article sur le coût des cartouches pour imprimantes (QC n° 607, p. 65), la traduction du titre « Daylight robbery », en Une du magazine anglais *Which* ? d'août dernier, est « vol en plein jour » (comprendre, à la vue de tous), et non « vol quotidien » comme nous l'indiquions.

MAINTIEN À DOMICILE

Les aides sont disparates

Selon une analyse de la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (Drees), de fortes disparités existent dans les dispositifs d'aide au maintien à domicile pour les bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie. À la

fin de l'année 2017, les aides humaines sont quasi systématiquement notifiées, mais ce n'est pas le cas des secours techniques tels que la téléalarme. Certains départements les incluent automatiquement, quand d'autres ne les prévoient que rarement. ♦



Les actions **nationales**

TICKETS DE CAISSE

Une fin à aménager

Dès le 1^{er} janvier 2023, l'impression et la distribution systématiques de tickets de caisse seront interdites (lire aussi p. 56). L'argument écologique justifiant la mesure questionne. La substitution du ticket papier par une version électronique engendre une autre pollution, liée au stockage des données, loin d'être négligeable. Et ces quelques grammes de papier sont bien peu de chose par rapport aux prospectus envahissant les boîtes aux lettres. Surtout, cette disparition peut faire reculer les droits des consommateurs. Le ticket matérialisé permet de repérer des erreurs, sert de preuve d'achat pour procéder à des échanges ou bénéficier des garanties légales. L'UFC-Que Choisir réclame des garde-fous dans le décret d'application. Il faut que les professionnels soient tenus de proposer aux clients un justificatif papier, et ce dernier doit être obligatoirement remis pour les biens durables (électroménager, informatique, téléphonie, etc.) et pour les paiements sans contact. ♦

AFFICHAGE ENVIRONNEMENTAL

Le Planet-Score plébiscité

L'UFC-Que Choisir soutient le Planet-Score comme affichage environnemental sur les produits agricoles et alimentaires, indicateur prévu par la loi mais dont le modèle reste à déterminer. L'association se félicite d'une évolution récente. Sur leurs sites, 35 fabricants ou enseignes expérimentent ce barème pour plus de 1 000 denrées alimentaires. Comme le Nutri-Score, cette échelle permet d'identifier l'impact d'un aliment. Une note agrégée est exprimée par une lettre (allant de A

à E), associée à un code couleur (vert à rouge). Il s'agit également d'un outil éducatif qui explicite une notion encore méconnue. Le score est ainsi détaillé par trois sous-indicateurs représentant les principaux enjeux environnementaux : le climat (entre autres, les gaz à effet de serre), l'impact sur la vie sauvage (la

biodiversité) et la toxicité des pesticides. Un sondage réalisé par l'Institut technique de l'agriculture biologique (Itab) souligne que le Planet-Score est plébiscité par les consommateurs. Il guiderait 87% d'entre eux (lire aussi p. 62). Comparé aux autres solutions proposées, il est préféré par 48% des personnes interrogées, contre 18% pour La note globale, 17% pour le score coloriel de l'Institut national de recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae), et 9% pour l'Éco-Score. À la différence de tous ces dispositifs, le Planet-Score tient compte du mode de production (par exemple, salades bio/non bio...) pour comparer des produits d'une même catégorie. Alors que l'expérimentation souligne le caractère immédiatement applicable du Planet-Score, l'UFC-Que Choisir presse les autorités de l'adopter officiellement. ♦



POUVOIR D'ACHAT

Des cadeaux non durables

Haussé des prix des matières premières (acier, bois, résines, etc.), explosion des factures de gaz, d'électricité et de carburant : le pouvoir d'achat des Français est déjà mis à mal à l'approche de l'élection présidentielle (lire aussi notre dossier p. 16). Après avoir légèrement bonifié le chèque Énergie, l'exécutif propose une « indemnité inflation » de 100 € pour les personnes gagnant moins de 2 000 € net par mois. Ces « cadeaux », mal ciblés – car non centrés sur les ménages captifs de leur véhicule faute de transports en commun ou enfermés dans des passoirs thermiques sur lesquelles ils ne peuvent pas intervenir – restent loin du compte. Surtout, ils constituent une réponse à court terme. Quant aux propositions des candidats déclarés, elles se concentrent sur l'augmentation des revenus et n'abordent qu'à la marge l'autre levier : les niveaux de prix, et la nécessité de s'attaquer aux dysfonctionnements des marchés, aux rentes de situation (entreprises en position de monopole) et aux marges exorbitantes. Lors de la crise des Gilets jaunes, l'UFC-Que Choisir avait estimé à 9 milliards d'euros la somme de pouvoir d'achat libérable sans toucher aux finances publiques. Cela pourrait passer par des mesures structurelles, qui réorienteraient au passage les comportements vers une consommation plus sobre et responsable... À cette heure, trop peu ont été mises en œuvre. Plutôt que de jouer au père Noël en distribuant des chèques ou en promettant des hausses de salaires, les politiques seraient bien inspirés de puiser dans la liste de nos propositions afin de soulager le porte-monnaie des Français. ♦



Retrouvez les billets d'Alain Bazot sur
QUECHOISIR.ORG



A. PISACRETA/ROPH-REA

GLYPHOSATE

Pour une interdiction européenne

C'est en 2022 que l'autorisation du glyphosate en Europe se termine. Mais une consultation a été menée à l'échelon européen pour sa reconduction. L'UFC-Que Choisir a vainement réclamé le respect de la parole donnée par le président de la République, Emmanuel Macron, qui promettait de le proscrire en France en 2021. Aujourd'hui, elle se mobilise avec d'autres ONG. L'objectif ? Que l'Union européenne entende l'appel de la société civile et des citoyens contre cette substance dangereuse pour l'environnement et la santé. Car il faut en finir une fois pour toutes avec le glyphosate, classé depuis 2015 « *cancérogène probable* » pour l'homme par le Centre international de recherche sur le cancer (Circ) ! La France assurera la présidence de l'Union européenne au premier semestre

Préservons notre santé et la nature

2022. L'exécutif a donc un rôle à jouer pour obtenir l'interdiction de l'herbicide. Il s'agit d'une composante essentielle de combats plus larges : sortie accélérée des pesticides de synthèse et transition de notre agriculture et de notre système alimentaire vers un modèle plus vertueux. La pétition que nous avons lancée, mi-octobre, a déjà recueilli 240 000 signatures en 15 jours. Continuons à nous mobiliser ! ♦



Signez et faites signer notre pétition sur [Quechoisir.org](https://www.quechoisir.org)

UBER

Exécution plein pot

En 2020, l'UFC-Que Choisir avait obtenu du tribunal judiciaire de Paris la condamnation d'Uber pour 25 clauses abusives et/ou illicites présentes dans les conditions générales d'utilisation. Plus particulièrement visées, les clauses exonératoires de responsabilité et celles pour le moins opaques qui se rapportaient aux frais. Afin que ce jugement soit porté à la connaissance des consommateurs, et à la demande de l'UFC-Que Choisir, le tribunal avait ordonné sa publication par l'intermédiaire d'un lien hypertexte sur la page d'accueil du site et de l'application de l'entreprise. Problème : la décision n'a pas été placée sur celle-ci, mais dans une rubrique du menu. Déterminée à garantir la visibilité de ce jugement, l'UFC-Que Choisir a saisi le juge de l'exécution. Ce dernier a condamné Uber à se conformer à l'injonction de la justice et à verser 434 400 € à l'association au titre de la liquidation de l'astreinte. La mesure est susceptible d'appel. Cependant, son exécution provisoire vient sérieusement rappeler à Uber – comme à d'autres ! – que les droits des consommateurs ne doivent pas être traités à la légère. ♦



N. TAVERNIER/REA

NUTRI-SCORE

Un pas de plus vers la victoire !

À une très large majorité, le Parlement européen a voté le principe d'un étiquetage nutritionnel simplifié obligatoire en face avant des emballages, basé sur des données scientifiques. C'est une nouvelle victoire dans le combat de l'UFC-Que Choisir pour l'imposition du Nutri-Score (lire aussi p. 58). Il revient maintenant à la Commission européenne de faire le bon choix : elle doit proposer, d'ici à la fin 2022, un modèle unique d'étiquetage nutritionnel.

— Par MARIE BOURDELLÈS

ÉVÉNEMENT

Des bénévoles investissent un hôpital parisien

Dans le cadre de la Journée mondiale du bénévolat, qui a lieu le 5 décembre, l'UFC-Que Choisir d'Île-de-France tient un stand au sein de l'hôpital européen Georges-Pompidou.

L'UFC-Que Choisir défend tous les usagers, en particulier ceux des structures de soins (QC n° 593). Pour porter leur parole et veiller aux bonnes pratiques, plusieurs centaines de bénévoles des associations locales (AL) siègent dans les instances représentatives des établissements ou des administrations sanitaires. Ainsi, l'Union régionale d'Île-de-France (UR-IDF) a notamment intégré

la commission des usagers et le comité de liaison alimentation nutrition de l'hôpital européen Georges-Pompidou. Le 3 décembre, dans le cadre de la Journée mondiale du bénévolat (qui se tient, elle, le 5 décembre comme chaque année), Noumadi Kamara, président de l'UR-IDF, participera, avec d'autres membres des AL franciliennes, à une action organisée par le centre hospitalier. L'objectif : promouvoir le travail de toutes les associations qui accompagnent les usagers. L'UFC-Que Choisir d'IDF tiendra un stand dans le hall d'accueil. « Nous présenterons aux patients, à leurs proches et au personnel nos interventions en tant que représentants des usagers, une documentation sur le bénévolat et le magazine Que Choisir Santé. Nous mettrons en avant notre rôle de médiation, car nous agissons dans de nombreux domaines », résume Noumadi Kamara. Cet événement original permettra de faire connaître une mission souvent méconnue du public. ♦



S. DE SAKUTIN/AFP

UNION RÉGIONALE D'ÎLE-DE-FRANCE

HISTOIRE

Souvenirs, souvenirs...

Une myriade d'événements célèbrent les 70 ans de l'UFC-Que Choisir. L'occasion, pour le bulletin *Savoie Consomm'* du dernier trimestre 2021, de se plonger dans les souvenirs. 1978 : quatre associations locales (AL) savoyardes – Chambéry, Aix-les-Bains, Albertville et Saint-Jean-de-Maurienne – voient le jour. En une quarantaine d'années, elles ont traversé quelques turbulences. Par exemple, en 1982, à la suite d'une condamnation qui « dépasse ses possibilités de trésorerie » pour « une erreur dans un tableau de relevés de prix [publié dans son bulletin local] », l'AL d'Aix-les-Bains est sauvée par « la solidarité des adhérents et du public ». Anecdote plus sportive : en 1992, lors des JO d'hiver d'Albertville, les AL savoyardes ont tenu un stand géré par la direction départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. Le 18 décembre, l'AL de Chambéry clôturera la tournée du van affrété pour fêter les sept décennies de l'UFC-Que Choisir (QC n° 607). Diverses animations attendent les passants. ♦

➔ Retrouvez le parcours complet du van sur quechoisir.org

UFC-QUE CHOISIR DE SAVOIE (73)

CONCOURS

Qui est le grand gagnant de Photogâchis ?

Organisé par l'UFC-Que Choisir à l'occasion de ses 70 ans, le concours Photogâchis, lancé au printemps dernier, s'est clos le 29 octobre. Le thème ? Les dérivés de l'hyperconsommation (plastiques en pleine nature, montagne de déchets ou de prospectus, suremballages, obsolescence programmée...). Cet événement s'est déroulé au niveau régional puis à l'échelle nationale. Les participants se sont d'abord inscrits en ligne auprès d'une des associations locales (AL) impliquées dans le projet. Les jurys de ces AL ont réalisé une première sélection de 18 clichés.

Le 4 juin, lors de la Journée du mouvement de l'UFC-Que Choisir (réunion des représentants des AL et de la fédération, à Paris), huit images ont été éliminées. Les 10 dernières photos ont été soumises au vote du public sur le site Quechoisir.org. Ce Grand prix des consommateurs a été décerné, le 30 octobre, à Laurent Nisi pour son cliché « Les énergies vertes », illustrant une voiture abandonnée en pleine nature (présenté par l'AL de Nancy). En guise de récompense, il a remporté un vélo électrique. Les neuf autres finalistes ont gagné une cafetière à grains. ♦



Le cliché de Laurent Nisi intitulé « Les énergies vertes » a remporté le concours Photogâchis.

LITIGES RÉSOLUS

Chaque mois, des milliers de litiges sont traités par les associations locales de l'UFC-Que Choisir.

HONORAIRES D'AVOCAT

La justice attaquée... en justice

Après une première consultation gratuite chez un avocat pour la contestation d'un permis de construire sur un terrain voisin du sien, monsieur J. G. décide de ne pas recourir à ses services. La convention d'honoraires, que le professionnel lui a envoyée, incluant l'étude du dossier et l'établissement d'un premier recours

suite des relances de l'homme de loi, monsieur J. G. écrit un courrier au bâtonnier de Nantes, procédure obligatoire pour contester les honoraires d'un avocat. Ce dernier estime que le consommateur doit payer les 654 € réclamés par le défenseur, et il y ajoute 150 € de frais de recours du demandeur. Suivant toujours les recommandations de l'AL nantaise, monsieur J. G. attaque cette décision en justice. La cour d'appel de Nantes lui donne raison et souligne le caractère abusif de la facturation, indiquant qu'il n'y a pas eu d'échanges entre monsieur J. G. et l'avocat après l'envoi du projet d'honoraires, qu'aucune mission n'a été clairement confiée et que le professionnel a agi sans lui demander son avis. Le juge a ainsi annulé l'arbitrage du bâtonnier et écarté toute fixation d'honoraires. Il a aussi condamné l'avocat au règlement des frais de recours. ♦

L'adhérent a suivi les conseils de l'association locale

devant le maire, s'avère au-delà de ses moyens. Il ne retourne donc pas le document signé. Surprise, quelque temps plus tard, il reçoit une facture correspondant à la rédaction d'une requête en mairie. Sur les conseils de l'association locale (AL) de Nantes, qu'il sollicite, il ne l'acquiesce pas. À la

FRAIS DENTAIRES

Dans les dents !

Madame C. se fait poser une prothèse dentaire. Rapidement, cette dernière se casse. La patiente retourne chez son dentiste, afin qu'il règle ce problème. Il lui conseille une pose d'implants et lui soumet un devis. Dans une lettre recommandée, elle informe le praticien qu'elle ne peut pas payer ce traitement. Face à son manque de réaction, elle se tourne vers l'UFC-Que Choisir de Saône-et-Loire. L'association locale (AL) envoie, elle aussi, un courrier, précisant que l'inconfort de l'adhérente reste réel. Le professionnel répond qu'il n'a pas d'obligation de résultat (certes, mais il est tenu à une



WUTZKOH/ADDBE STOCK

obligation de moyens !). Il faudra que l'AL évoque un recours auprès du Conseil de l'Ordre dans une seconde missive pour que le dentiste s'incline et dispense les soins à sa cliente, sans frais. ♦

UFC-QUE CHOISIR DE SAÛNE-ET-LOIRE (71)

REJOIGNEZ NOS ASSOCIATIONS LOCALES



Depuis sa création en 1951, l'UFC-Que Choisir, première association française de défense

des consommateurs avec plus de 140 000 adhérents, est riche de ses militants bénévoles, qui s'investissent au sein de ses 140 associations locales (AL). Ces derniers sont indispensables à leur fonctionnement. Pas besoin d'être un spécialiste du droit de la consommation, tous les profils sont bienvenus. Actif ou retraité, si vous êtes intéressé, les portes des associations locales vous sont grandes ouvertes. Renseignez-vous auprès de l'association locale la plus proche de chez vous (adresses sur Quechoisir.org, onglet « Combats et litiges »).

VOL DE PAPIERS

Manque d'humanité de la banque

C'est lors d'une sortie entre amis que madame A. se fait dérober ses papiers d'identité et sa carte bancaire. Quelques jours plus tard, le voleur la contacte et lui demande son code secret tout en la menaçant si elle refuse. Elle s'exécute. Le temps qu'elle dépose plainte, elle se retrouve à découvert, les sommes subtilisées atteignant le montant de 3 229 €. Elle adresse un courrier recommandé à sa banque, qui ne veut rien savoir : la cliente a transmis elle-même son code confidentiel, elle ne sera donc pas remboursée. Madame A. se tourne alors vers l'UFC-Que Choisir de la Haute-Vienne, qui écrit à l'établissement, relatant les faits et exigeant l'indemnisation du préjudice. Les jours qui suivent, la consommatrice récupère tout son argent. ♦

UFC-QUE CHOISIR DE LA HAUTE-VIENNE (87)



Avec l'allègement des contraintes sanitaires, le commerce reprend à un rythme soutenu. Mais la forte demande affole les marchés mondiaux, et les prix des matières premières flambent. Les conséquences sur notre porte-monnaie sont déjà perceptibles.

— Par **ELSA CASALEGNO**
et **ÉLISABETH CHESNAIS**

HAUSSE DES PRIX

Pourquoi ça

Le monde d'après? Il ressemble à celui d'avant, en plus congestionné! À peine les restrictions liées à la crise sanitaire allégées, la population s'est ruée sur les biens de consommation. La demande mondiale a bondi et, avec elle, le commerce international des produits, mais aussi des matériaux et de l'énergie, qui servent à les fabriquer ou à les transporter. Résultat: des embouteillages de porte-conteneurs dans les ports, des retards de livraison et une hausse des prix que les aléas climatiques et les tensions diplomatiques se sont chargés de transformer en flambées. Les répercussions sont déjà visibles sur nos factures de gaz et de carburant. D'autres majorations mettront plus de temps à atteindre notre porte-monnaie, telles celles des denrées alimentaires, à moins qu'elles ne soient absorbées par les acteurs économiques au nom du pouvoir d'achat des ménages. En octobre, l'inflation était contenue à 2,6% sur un an, dont seulement 0,6% pour l'alimentaire mais déjà 20% pour l'énergie⁽¹⁾.



LA REPRISE TRÈS RAPIDE DÉSORGANISE LE COMMERCE

Qui dit redémarrage de l'économie, dit besoins en énergie (gaz, pétrole et électricité) et en matériaux de toutes sortes (bois, métaux, minerais, plastique, etc.). Seulement, « la reprise

de la demande est plus vigoureuse qu'anticipée », explique Sébastien Jean, directeur du Centre d'études prospectives et d'informations internationales (Cepii). En ayant sous-estimé son ampleur, les fabricants courent après les fournitures, engendrant des augmentations de tarifs que le moindre incident décuple. Les sources d'énergie ont été les premières concernées, et gaz et pétrole se rapprochent dangereusement des niveaux atteints lors de la précédente crise mondiale, en 2007-2008. Les conséquences sont déjà perceptibles en France sur les factures de chauffage (lire p. 20) et le montant d'un plein; le gazole a pris 22% depuis janvier et les SP95/SP98, 20%! Les matériaux ne sont pas en reste, avec + 114% pour le PVC, + 107% pour l'acier ou encore + 26% pour l'aluminium. Face à ce rebond tous azimuts, les usines tournent à flux tendu. Et chaque rupture de stock en matériaux entraîne des retards de livraison, voire carrément des arrêts de chaînes de fabrication. En Europe, les constructeurs automobiles ferment certains sites de production durant plusieurs semaines faute de composants électroniques, tandis que les délais de remise des voitures aux clients s'allongent. Le secteur du bâtiment peine également à tenir la cadence, du fait des difficultés d'approvisionnement en matériaux de construction ou de la flambée de leurs prix. Une conjoncture parfois empirée par des décisions politiques. « Dans plusieurs pays, des mesures exceptionnelles ont été



augmente

prises qui aggravent la pénurie de matières, précise Sébastien Jean. Ainsi, la Russie a interdit l'exportation de son bois brut vers la Chine, pour le transformer et l'utiliser sur place, et conserver la valeur ajoutée sur le marché intérieur. Cette dernière s'est donc adressée à d'autres fournisseurs, provoquant des tensions sur ce segment. » Le bois de construction a vu sa cotation quadrupler au printemps, avant que la bulle ne dégonfle.

➔ LES EFFETS DE LA CRISE SANITAIRE PERSISTENT

Y aura-t-il des jouets à Noël ? La question taraude les parents, au vu des reportages alarmistes sur les problèmes de livraison provenant de l'empire du Milieu. Les ports chinois fonctionnent au ralenti en raison de mesures d'hygiène très strictes destinées à contenir l'épidémie de coronavirus, alors même que le volume de marchandises qui y transitent a crû de 11 % en 2021, selon l'Organisation mondiale du commerce (OMC). L'activité du deuxième plus grand site portuaire du pays, à Ningbo, a été partiellement stoppée deux semaines en août, à la suite d'un cas de covid parmi les employés. À ces goulots d'étranglement s'ajoutent des perturbations du trafic routier et des pénuries de charbon (donc d'électricité) à cause de problèmes d'acheminement vers les centrales électriques. La Chine n'est pas un cas



TRANSPORT MARITIME Les conteneurs restent en rade

Des centaines de porte-conteneurs, chacun transportant plusieurs milliers de conteneurs, sont bloqués dans les ports en attendant d'être chargés ou déchargés. Les retards de livraison s'accumulent malgré des docks fonctionnant 24 heures sur 24. Les tarifs, eux, s'envolent : acheminer un conteneur de 40 pieds (le plus grand) en Europe depuis Shanghai (Chine) coûte jusqu'à 10 fois plus cher qu'avant. Au point que certains commanditaires annulent leurs achats, craignant de ne pas être

livrés à temps pour Noël ou de ne pas rentrer dans leurs frais.

Fabricants et vendeurs, partout dans le monde, se sont émus des bénéfices colossaux encaissés par les majors du transport maritime. Ils les accusent de restreindre le nombre de navires en circulation pour faire grimper les prix. Le gouvernement américain a ordonné une enquête fédérale, et des acteurs du commerce en Europe réclament la même initiative de Bruxelles.

isolé. Dans les ports américains et européens, les retards s'accumulent, dont certains impossibles à résorber avant les fêtes de fin d'année malgré des cadences accélérées (lire l'encadré ci-dessus). En France, les enfants devraient néanmoins trouver leurs jouets au pied du sapin, le secteur ayant anticipé les commandes. Et leurs parents n'auront pas à déboursier beaucoup plus que prévu, les catalogues ayant été imprimés avant que la situation se détériore (lire aussi p.31).

>>>

>>> ➔ LE DÉRÈGLEMENT CLIMATIQUE PERTURBE PLUSIEURS SECTEURS

Gel, pluies abondantes, inondations, cyclones, sécheresse et canicule : en 2021, divers endroits du globe ont subi un certain nombre d'aléas climatiques qui ont pesé sur le secteur agricole. Conséquence, les cours des céréales, des huiles et du soja (lire p. 19) se sont envolés de façon spectaculaire. Par exemple, le Canada, premier producteur et exportateur mondial de blé dur, a souffert du fameux dôme de chaleur ; ses récoltes ont chuté d'un tiers à cause de ce dernier.

D'autres activités ont été perturbées. Les ouragans qui ont frappé le golfe du Mexique ont provoqué l'évacuation de centaines de plateformes pétrolières cet été, tandis que le déficit de précipitations a handicapé la production industrielle un peu partout : les cours d'eau, à un niveau très bas, ont empêché les usines hydroélectriques de tourner, affecté le refroidissement des réacteurs nucléaires et entravé la fabrication dans plusieurs secteurs très consommateurs d'eau, tels que les semi-conducteurs, le textile, la chimie ou l'extraction minière. La transition énergétique et environnementale engendre par ailleurs des tensions, ponctuelles ou sur la durée. Ainsi, pour respecter les quotas annuels d'émissions de polluants imposés par Pékin, des régions entières ont mis leurs industries à l'arrêt pendant plusieurs semaines en septembre.

➔ LES TENSIONS GÉOPOLITIQUES FONT EMPIRER LA SITUATION

Les diverses tensions géopolitiques n'arrangent rien. En raison de crispations diplomatiques, la Chine a par exemple suspendu ses contrats commerciaux de blé et de charbon avec l'Australie, son premier fournisseur. Elle achète désormais le premier en Europe et le second en Colombie, mais c'est plus loin, donc plus cher ! La Russie, quant à elle, utilise le gaz naturel comme moyen de pression vis-à-vis de l'Union européenne, très dépendante de ses livraisons – ce qui n'est pas de nature à calmer les prix. Autre mesure : Moscou a instauré une taxe à l'exportation dissuasive sur le blé russe. Cela lui permet de contenir sur son marché intérieur une hausse consécutive à une mauvaise récolte et d'éviter le mécontentement populaire. Or, en réduisant l'offre, cet acteur majeur du marché planétaire de céréales affole les cours mondiaux.

Pour autant, faut-il redouter une spirale inflationniste ? Les distributeurs ont annoncé avec force communication qu'ils baisseraient leurs marges sur les carburants, à l'instar de Carrefour, Casino et E.Leclerc, ou sur une partie de leurs produits de grande consommation, comme Lidl. Jusqu'à quand vont-ils temporiser ? La Banque de France pronostique un apaisement des tensions courant 2022, en particulier pour le gaz. Mais le ministre de l'Économie, Bruno Le Maire, semblait plus pessimiste sur BFMTV, le 20 octobre dernier : « Je ne vois pas d'amélioration avant la fin de l'année 2022, au mieux... » ♦

(1) Selon les chiffres provisoires de l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee).

Inflation ALIMENTATION

Le calme avant la tempête ?

Si la progression des prix des denrées alimentaires est restée modérée en 2021, tous les ingrédients sont présents pour que les tarifs montent l'année prochaine.

Les premiers soubresauts ont touché les fruits et les légumes d'été, à cause d'une météo défavorable (gel, sécheresse...). L'abricot a vu son coût moyen grimper de 12 % entre janvier et août par rapport à 2020 ; la cerise, de 21 % et la pêche, de 9 %. « Les rendements de certains d'entre eux ont aussi pu être affectés par les épisodes de pluie », précise Interfel, l'interprofession de la filière. Depuis, les prix des denrées alimentaires se sont assagis dans les grandes surfaces. Cependant, ce n'est qu'un répit, car tous les voyants sont au rouge. Les aléas climatiques qu'a connus la planète cette année ont détérioré les niveaux de productions chez les principaux exportateurs (États-Unis, Canada, Russie, Ukraine). Ils engendrent la hausse des cours mondiaux, accentuée par la spéculation, l'accroissement de la population et la fonte des stocks de céréales censés compenser les mauvaises récoltes. Les augmentations se répercutent en Europe malgré des récoltes locales convenables. Le blé tendre y est passé de 160 € la tonne au printemps à un record de 280 € en octobre.

Le poids de l'énergie

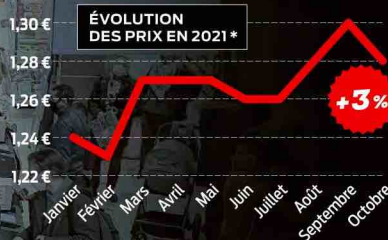
En parallèle, la reprise économique, en faisant flamber les prix de l'énergie, du transport, des emballages, ou encore des engrais, alourdit les coûts de production au champ, mais également dans les élevages et les usines de transformation. « Toutes les matières premières agricoles sont en hausse : produits laitiers, céréales, huiles, confirme l'entreprise de plats traiteur frais Sodebo. Les matériaux que nous utilisons pour la fabrication de nos emballages sont également concernés. En exemple, l'indice du plastique a bondi de 55 % par rapport à 2020. »

Si le coût des emballages préoccupe les industriels, les pay-sans, eux, scrutent celui de l'engrais azoté, incontournable en agriculture conventionnelle. En effet, son prix a été multiplié

Les industriels comptent obtenir des tarifs majorés lors des prochaines négociations avec la distribution

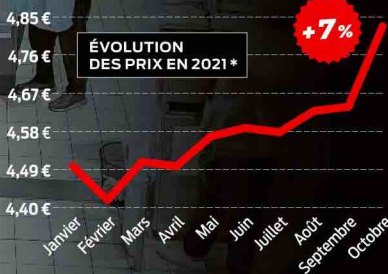


PÂTES Des fluctuations en trompe-l'œil



Depuis janvier, la cotation du blé dur français a flambé de + 74 %. Une telle augmentation se répercutera inévitablement sur le prix du paquet de pâtes en rayon dans les prochains mois.

HUILES Une augmentation attendue



Les prix des bouteilles des différentes huiles suivent la hausse des cours du colza (+ 59 % depuis janvier) et du tournesol (+ 23 %).

* Relevés de prix sur 4 265 drives de 9 enseignes (Auchan, Carrefour, Casino, Chronodrive, Colruyt, Cora, Intermarché, E.Leclerc et Système U), entre le 4 janvier et le 24 octobre 2021, sur 843 références pour les pâtes et 175 références pour les huiles.

P. SITTIER/REA

par 2,5 en quelques mois; la faute au gaz naturel, son principal ingrédient, dont la moindre augmentation est répercutée immédiatement. Quant aux huiles et au sucre, ils sont directement impactés par le prix de l'or noir: qui dit pétrole cher, dit recours plus important aux agrocarburants, dont ils sont constitutifs. «La principale raison de la hausse des matières premières agricoles, ce sont les mauvaises récoltes, mais si les cours s'envolent aussi haut, c'est dû au renchérissement de l'énergie», souligne Arthur Portier, du cabinet d'analyse Agritel.

Des répercussions très probables

Les prix au détail ont peu bougé jusqu'à présent, les différents acteurs du secteur agroalimentaire absorbant une partie des augmentations. Il n'y a néanmoins «aucun signe de détente d'ici à la fin de l'hiver, alors que le poulet coûte déjà 20 % de plus à élever», s'alarme François Cholat, président des fabricants d'aliments du bétail. «Les prix de nos produits ont été stables cette année. Toutefois, au regard des hausses des matières qui se poursuivront en 2022, nous allons reconsidérer notre position, avec un probable relèvement», prévient Sodebo. Les industriels ont déjà annoncé la couleur: ils comptent obtenir des tarifs majorés lors des prochaines négociations commerciales avec la distribution (lire l'encadré ci-contre).

Répercutée sur une baguette de pain à 1 €, la hausse du prix du blé entraînerait un surcoût de 0,02 € – sans compter les autres frais (transport, broyage, cuisson). Et de 0,10 € pour une boîte de six œufs à 1 €. Concernant les pâtes, les fabricants ont déjà grappillé quelques centimes auprès des distributeurs. Le blé dur a pratiquement doublé (de 270 à 500 € la tonne) entre mai et septembre, le Canada, premier producteur et exportateur

de la céréale, ayant vu ses récoltes drastiquement baisser à cause de températures estivales extrêmes. «La production mondiale a atteint à peine 33 millions de tonnes (Mt), alors que la consommation s'élève à 36 Mt, s'inquiète le syndicat de la filière. C'est la pire crise de notre histoire! Nous puiserons dans les stocks, toutefois, ils sont limités. Il y aura une pénurie de pâtes au printemps.» Le consommateur doit aujourd'hui déboursier 0,30 € de plus par kilo. Un montant certes dérisoire à lui seul, mais qui se cumulera aux probables augmentations à venir. ♦



Une nouvelle loi pour fluidifier les relations commerciales

La loi du 18 octobre 2021, dite «Egalim 2»⁽¹⁾, devrait apporter davantage de poids aux industriels face à leurs acheteurs de la distribution, lors des négociations commerciales annuelles. Après huit années de déflation, le secteur agroalimentaire exige des hausses de tarifs pour compenser l'envolée des

coûts de production. Gageons que les échanges avec les distributeurs seront plus tendus que jamais, au nom de notre pouvoir d'achat.

(1) Elle complète la loi Egalim de 2018 «pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et alimentaire», qui n'a pas réussi à pondérer les rapports de force entre industriels et distributeurs.

>>>

Inflation GAZ ET ÉLECTRICITÉ

La concurrence balayée par la flambée des prix de gros

Entre le retrait de leurs offres commerciales et le coup de massue sur les prix facturés à leurs clients, la plupart des énergéticiens sont aux abois. Explications.

Si l'explosion du prix du gaz provient de la forte reprise économique qui intervient partout dans le monde en même temps, elle s'explique également par d'autres facteurs internes à l'Union européenne (UE). Au début de l'automne, ses stocks étaient au plus bas. Il fallait absolument les reconstituer avant que le froid hivernal ne s'installe, d'autant ainsi la demande au plus mauvais moment. De plus, à l'exception de la France qui dispose de son parc nucléaire, l'électricité est produite de plus en plus souvent dans des centrales à gaz en Europe, le charbon étant délaissé, car très polluant. Enfin, la Norvège et la Russie, nos principales sources d'approvisionnement, ont toutes deux réduit leurs exportations. La première en raison de lourdes opérations de maintenance sur ses plateformes de forage en mer du Nord. La seconde, plus important fournisseur de l'UE en 2019, pour faire pression sur les pays membres afin qu'ils acceptent le très contesté gazoduc Nord Stream 2, et surtout dans le but de les pousser à signer des contrats de long terme. Attitude qui n'est guère en phase avec les grands discours actuels sur la neutralité carbone ! En attendant une éventuelle entente entre Bruxelles et Moscou, les consommateurs trinquent et subissent les hausses démentielles du tarif du gaz, qui culmine à des niveaux jamais atteints.

Tarif explosif !

Pire encore, alors que le parc de centrales nucléaires en service en France depuis les années 1970 fournit de l'électricité à un coût compétitif, son prix de gros en Europe ne dépend quasiment que de celui du gaz. Depuis l'ouverture du marché à la concurrence, c'est en effet le dernier moyen de production employé qui fixe le tarif. Or, il s'agit en général des centrales à gaz. Très souples d'utilisation, elles viennent en complément des autres modes de production lorsqu'ils ne suffisent pas à répondre à la demande. Si bien que le prix de gros de l'électricité a flambé en même temps que celui du gaz. « *Le marché unique européen de l'électricité ne marche pas, il est aberrant* », déclarait, fin septembre, Bruno Le Maire, ministre français de l'Économie. On ne saurait mieux dire !



L'augmentation du tarif du gaz entraîne celle du prix de l'électricité, indexé sur le premier. Résultat, les consommateurs voient leurs factures d'énergie s'envoler.

Les conséquences de cette dérive haussière des prix de gros ont été rapidement perceptibles. C'est la grande débâcle sur les marchés du gaz et de l'électricité. Démarrée en septembre, elle continue à s'amplifier. Les uns après les autres, beaucoup de fournisseurs d'énergie ont supprimé leurs offres commerciales, ne proposant plus rien à la souscription. Car si l'ouverture à la concurrence avait fait émerger de nombreux acteurs, ils étaient issus du monde des affaires ou tout droit sortis d'écoles de commerce. Ils n'ont jamais produit le moindre kilowattheure (kWh) de gaz ou d'électricité, mais ont décidé d'en vendre en s'approvisionnant sur les marchés de gros. Les tarifs y sont depuis toujours très volatils, avec des hauts et des bas. Le business était néanmoins rentable en achetant aux moments propices. Avec la flambée actuelle, à des niveaux prohibitifs, ce modèle ne fonctionne plus du tout.

Contraints de se fournir sur ces marchés, ils subissent de plein fouet l'explosion des prix. Pour éviter la faillite, ils s'empressent de la répercuter sur leurs clients. À titre d'exemple, la marque Happe d'Engie, qui commercialisait des offres à -10 % sur le prix du kWh hors taxes (HT) par rapport au tarif réglementé, est subitement devenue inabordable à la mi-octobre. Son kWh électrique est passé, du jour au lendemain, à 25 centimes toutes taxes comprises (TTC) en option de base, quand le tarif réglementé d'EDF s'élève à 16 centimes ! Idem avec l'heure pleine à 29,70 centimes contre 18,20 centimes, et l'heure creuse

Seuls les fournisseurs ayant signé des contrats de long terme et les principaux producteurs d'énergie peuvent résister

GAZ Une hausse démesurée depuis début 2020

€/MWh

ÉVOLUTION
DU TARIF
RÉGLEMENTÉ

+44 %

Janvier 2015
Juillet 2015
Janvier 2016
Juillet 2016
Janvier 2017
Juillet 2017
Janvier 2018
Juillet 2018
Janvier 2019
Juillet 2019
Janvier 2020
Juillet 2020
Janvier 2021
Juillet 2021
Octobre 2021

à 21,40 centimes au lieu de 13,60 centimes. Happ-e ne suit d'ailleurs qu'un mouvement quasi général. Les souscripteurs de l'opération « Énergie moins chère ensemble » organisée par l'UFC-Que Choisir en 2019 en savent quelque chose. Ils témoignent en masse des propositions tarifaires insensées que leur fait ekWateur, le lauréat, à l'issue de leur contrat: un abonnement plus cher qu'en tarif réglementé et un kWh beaucoup plus onéreux, que ce soit en gaz ou en électricité.

Une note très salée pour les usagers

D'ailleurs, assommer ses clients avec une hausse de prix spectaculaire est désormais une règle de survie pour de nombreux énergéticiens. Tel est, entre autres, le cas de GreenYellow, Mint Énergie, Planète Oui et Dyneff, qui ont pratiqué des augmentations phénoménales; la liste est loin d'être exhaustive. Vattenfall, le leader suédois de l'électricité, s'est même retiré du marché du gaz. Quant à Eni, le mastodonte italien du secteur, il a presque jeté l'éponge. Après avoir usé et abusé de méthodes de vente peu orthodoxes et même illégales pour engranger un maximum d'abonnés, il se contente désormais de commercialiser son offre Webeo à un tarif tellement prohibitif qu'il faudrait être fou pour souscrire.

En ces temps d'explosion des prix sur les marchés de gros, seuls les fournisseurs ayant signé des contrats d'approvisionnement de long terme ou, surtout, les gros producteurs d'énergie peuvent résister. C'est exactement ce qui se passe en France avec EDF, qui bénéficie du parc nucléaire du pays, ou TotalEnergies (nouveau nom du groupe Total), l'un des plus gros producteurs de gaz au monde, qui profite à plein de la hausse des prix. Pour Engie, premier opérateur gazier en Europe, c'est plus compliqué. S'il a de grosses capacités de transport et de stockage de gaz, il n'en produit pas. ♦



Comment éviter ces augmentations spectaculaires ?

L'important est de se mettre à l'abri des hausses exponentielles qui feraient exploser les factures de chauffage, notamment cet hiver.

➔ **En électricité**, c'est le tarif réglementé d'EDF qui vous protège le mieux, même s'il augmente de 4 % en février prochain.

➔ **En gaz**, l'offre classique de TotalEnergies est la plus intéressante. Indexée sur le tarif réglementé, elle est à - 5 % sur le kWh hors taxes. Elle restera stable, car le tarif réglementé est bloqué à son niveau actuel tout au long de 2022. De plus, l'énergéticien étant un gros producteur de gaz, il ne risque pas de souffrir de la hausse des prix de gros. Souscrire une offre à coût fixe serait une erreur puisque les prix sont à leur plus haut niveau historique.

➔ **Bon à savoir**
Les règles du marché de l'énergie étant spécifiques, la durée d'une offre à prix fixe n'engage que l'énergéticien. Le client peut le quitter à tout moment sans aucune pénalité, et le changement de prestataire est gratuit. Il est inutile d'informer son fournisseur: c'est le nouveau qui s'occupe des démarches. Cela dit, si le contrat actuel à prix fixe est inférieur au tarif réglementé d'EDF ou à l'offre gaz classique de TotalEnergies, il vaut mieux le conserver jusqu'à son échéance avant de le résilier.

ISABELLE DE BEAUREPAIRE

a décidé de témoigner pour que les consommateurs prennent conscience des dangers des allergènes.



Atteinte d'une grave allergie à la MIT, une substance largement utilisée, Isabelle de Beaurepaire doit rester vigilante dans toutes les situations de la vie quotidienne.

— Par **FABIENNE MALEYSSON**



La MIT est notamment très présente dans les produits de bricolage comme les peintures ou les colles.

NOUS AVONS BESOIN DE VOUS

Communiquez-nous vos expériences de vie quotidienne, heureuses ou malheureuses

Adressez vos courriers au 233, bd Voltaire, 75555 Paris cedex 11

Par e-mail courrierdeslecteurs@quechoisir.org

Twitter [@UFCquechoisir](https://twitter.com/UFCquechoisir)



ALLERGIES

« Tout le monde peut être touché »

« **P**ouvez-vous, vous et le photographe, venir avec des vêtements qui ne sentent pas trop la lessive ? » Le message reçu avant notre rencontre avec Isabelle de Beaurepaire donne la mesure du calvaire qu'endure cette sexagénaire, atteinte d'une grave allergie à un composé omniprésent dans les produits de consommation. C'est en 2013 que le diagnostic est posé. La Morbihannaise, alors âgée de 54 ans, se retrouve à intervalles réguliers avec des plaques d'eczéma sur la peau, les yeux gonflés, les lèvres rouges et tuméfiées. Elle consulte une allergologue. « Les analyses pour déceler une allergie alimentaire n'ayant pas montré grand-chose, elle a pratiqué un test différent, portant sur les substances présentes dans d'autres types de produits, raconte-t-elle. Il a permis de mettre en évidence de façon flagrante une allergie à la MIT⁽¹⁾, ce qui l'a mise dans une colère noire. Car, d'après elle, les allergologues se battent depuis des années contre cette cochonnerie dont on connaît de longue date le potentiel allergisant. »

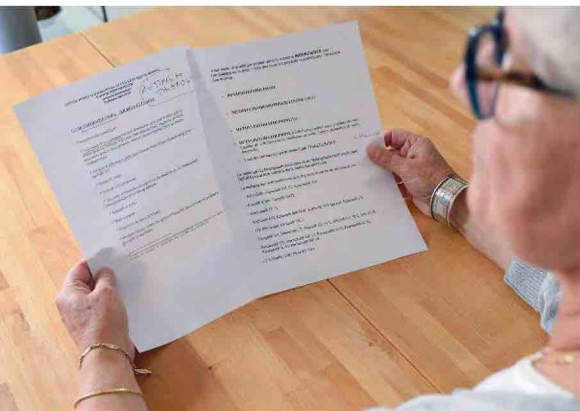
— Liste noire de produits

Pour prévenir les manifestations allergiques, la première chose à faire consiste à bannir la substance concernée. La médecin fournit donc à sa patiente une liste des catégories de produits susceptibles de contenir de la MIT, en lui précisant qu'elle n'est pas exhaustive. « Cosmétiques, détergents, peintures, colles, produits de traitement du bois, du cuir, des tissus ou du caoutchouc, il y en a partout ! », constate Isabelle, dépitée. Conservateur et antifongique, ce composé se révèle utile dans de nombreuses applications. « Cette liste m'a permis de trouver une explication à beaucoup de choses qui m'arrivaient, reprend-elle. Mon mari est très bricoleur et, plus ça allait, plus je faisais des réactions violentes lorsqu'il entreprenait des travaux. Ces difficultés à respirer, ces quintes de toux qui me laissaient exsangue, j'en connais désormais la raison. »

— Une vigilance permanente

Les conséquences sur la vie quotidienne d'Isabelle, dont les symptômes se traduisent le plus souvent par des difficultés respiratoires, sont innombrables. Les antihistaminiques, médicaments supposés contrer les manifestations allergiques, la rendent somnolente et n'empêchent pas toujours le déclenchement d'une réaction. C'est donc une vigilance de tous les instants qu'elle doit assurer pour se tenir éloignée des thiazolinones, nom de la famille englobant la MIT et ses proches parentes, a priori tout aussi allergisantes. La chose est relativement aisée pour les cosmétiques, bien étiquetés. Comme

L'étiquetage des articles de bricolage n'est pas toujours exhaustif et cela pose problème



L'hôpital de Rennes a fourni à Isabelle la liste des produits et composants à éviter.

pour les produits ménagers, elle en a drastiquement réduit le nombre, elle les choisit d'une grande simplicité et, bien sûr, sans allergènes. Mais les produits de bricolage, par exemple, ne sont étiquetés qu'au-delà d'un certain seuil. « Nous devions acheter de la peinture, les fabricants et les distributeurs que j'ai appelés pour m'informer sur la présence de MIT m'ont tous envoyée promener en invoquant le secret industriel, s'indigne la sexagénaire. Mais c'est ma santé qui est en jeu ! J'ai donc contacté l'Agence régionale de santé. La personne m'a répondu : "Ce n'est pas notre problème. Demandez à votre allergologue d'écrire aux fabricants pour leur poser la question." Vous pensez bien que mon médecin ne va pas prendre sa plume à chaque fois que je dois acheter un pot de peinture ! » Résultat, lorsque le couple a voulu s'installer dans une maison qu'il souhaitait agrandir, il a dû se séparer durant plusieurs mois. Pendant que monsieur bricolait dans le golfe du Morbihan, puis aérail soigneusement le logement, madame se morfondait dans un appartement rennais. « Il nous reste notamment à monter une crédence dans la cuisine, mais c'est inenvisageable, regrette-t-elle. L'autre jour, mon mari a appliqué de l'huile sur une charnière qui grinçait, j'étais à l'étage au-dessus de l'autre côté de la maison et j'ai fait une réaction. »

Toute une série de renoncements

Prendre l'avion ? Pas question. Aller à l'hôtel pour les vacances ? Les époux y ont renoncé. Au cinéma ou au restaurant, ils ne sont jamais à l'abri d'un nettoyage récent ou des émanations d'une lessive employée par un autre client. Pire, plus récemment, l'allergie a empêché Isabelle de Beaurepaire de se faire vacciner contre le Covid-19 : « J'étais dans la salle d'attente quand une quinte de toux spectaculaire s'est déclenchée, qui m'a obligée à sortir. Était-elle due au détergent employé pour nettoyer les locaux ou à une lessive utilisée par un autre patient ? En tout cas, le médecin, voyant que mon allergie était sévère, a refusé de me vacciner, car même s'il n'y a pas de MIT dans le vaccin, il contient d'autres allergènes. » Ces obstacles renouvelés finissent par entamer sérieusement le moral de notre interlocutrice. Mais ce qui la mine peut-être encore davantage, c'est que la plupart des gens ne sont pas conscients qu'une telle pathologie peut survenir à tout âge et chez n'importe qui. « Même certaines personnes qui m'ont vue faire des réactions violentes imaginent difficilement que tout le monde peut être touché. Lorsque je leur fais remarquer qu'un produit dont elles se servent contient de la MIT, elles me répondent : "Peu importe, je ne suis pas allergique". J'ai envie de leur rétorquer : "Demain, vous pourriez l'être." » ♦

(1) Methylisothiazolinone.

Une éviction compliquée

S'éloigner des substances auxquelles on est allergique ? Plus facile à dire qu'à faire.

Une maladie de plus en plus fréquente

La prévalence des allergies a considérablement augmenté au cours des 30 dernières années, et on estime aujourd'hui que 25 à 30 % de la population est concernée. Contrairement à une idée reçue, ce dérèglement du système immunitaire peut survenir à tout âge. Il apparaît donc raisonnable d'éviter les allergènes majeurs, même si on n'y a encore jamais réagi. La methylisothiazolinone (MIT) en fait partie. Ce conservateur, très utilisé dans les détergents et les produits de bricolage, était largement dans les cosmétiques au cours des années 1990 et 2000. Au vu de son potentiel sensibilisant, il a été interdit en 2017 dans les produits qui restent sur la peau. Et il n'est plus autorisé qu'en concentration limitée dans ceux qui se rincent.

Informations parfois lacunaires

Dans les produits alimentaires, les allergènes les plus fréquents sont étiquetés. En restauration hors foyer, une liste de ceux présents dans les denrées proposées est en théorie tenue à disposition des convives. Mais, en pratique, les clients ont souvent du mal à l'obtenir. L'emballage des cosmétiques doit lister tout ingrédient introduit ainsi que 26 substances allergisantes issues des parfums. Dans les autres produits, des avertissements figurent sur l'emballage sous la forme : « Contient du X. Peut produire une réaction allergique. » Problème, il existe des seuils, fixés par substance, en deçà desquels aucune obligation n'est prévue. Or, les personnes sensibles réagissent parfois à des doses infinitésimales. Il est regrettable que le législateur ne tienne pas compte de cette spécificité des allergènes et que les industriels refusent d'informer leurs clients en demande de réassurance. Enfin, le conseil donné dans le témoignage ci-contre par l'Agence régionale de santé de Bretagne, selon lequel passer par un allergologue permettrait d'obtenir le renseignement, n'a aucun fondement.



BAROMÈTRE “VOUS ET LES ARNAQUES”

Bas les masques

Pour la deuxième édition de notre baromètre des arnaques, nous avons décortiqué ces fléaux. Victimes et escrocs, pièges principaux, coût et remboursement : autant d'aspects analysés d'un point de vue statistique et sociologique, avec notre classement par tranches d'âge.

— Par **MARIE BOURDELLÈS** avec **SANDRINE GIROLLET**

Une surprise s'est invitée dans le baromètre des arnaques 2021 de l'UFC-Que Choisir : tant du côté des victimes que des tentatives déjouées, les résultats fléchissent. Entre septembre 2020 et septembre 2021, 16 % des personnes interrogées jugent s'être fait piéger contre 19 % l'an passé, et 39 % ont été la cible d'attaques (contre 42 %). Ces légères diminutions peuvent s'expliquer par le contexte sanitaire et le ralentissement économique qui en a découlé. Confinements, fermeture des commerces non essentiels ou encore couvre-feu ont modifié nos rythmes de dépenses. Les escroqueries se sont calées sur cette vie au ralenti, mais en continuant à s'immiscer partout. Chaque personne abusée déclare, en moyenne, 2 préjudices sur les 12 mois précédents, à travers, pour la moitié des faits enregistrés, du démarchage et des visites en point de vente (en tête), des vols, des petites annonces et du bouche à oreille. Le reste a eu lieu sur Internet via les e-mails, SMS, sites web ou réseaux sociaux.

De multiples secteurs sont touchés, à commencer par ceux de la banque-assurance (21 % des guets-apens), de la téléphonie (16 %), des loisirs et de la culture (13 %). Les arnaques qui prennent la forme d'une offre alléchante, d'une alerte au virus ou encore d'un placement juteux sont appréciées par les réseaux criminels, auxquels 12 % des interrogés ont eu affaire – un chiffre sans doute en dessous de la réalité, puisqu'un tiers d'entre eux ignore qui se cache derrière le méfait. Cela dit, près d'un répondant à notre enquête sur cinq indique avoir été victime d'un particulier et 36 %, d'une entreprise.

16 % des Français se sont fait piéger cette année, par deux arnaques en moyenne

Les plus jeunes générations (18-39 ans) sont 19 % à se faire avoir. Enclines à commander en ligne, les réseaux sociaux aidant, elles subissent en premier lieu l'arnaque la plus répandue de toutes (lire les infographies p. 25) : le produit non livré ou la prestation non effectuée. La crise du covid et le boom du e-commerce associés constituent un contexte propice. Pas toujours facile de faire le tri parmi toutes les offres ! D'autant que le marché publicitaire a progressé de 42 % sur Internet au premier semestre 2021 (avant tout sur Google, Facebook et Amazon ⁽¹⁾).

Confrontés à un webmarchand soudain muet, jouant la mauvaise foi ou disparaissant, beaucoup de particuliers se déclarent victimes soit d'un site frauduleux, soit d'un distributeur licite mais débordé ou encore d'un livreur défaillant. Comment prouver que l'on n'a pas reçu un colis quand son interlocuteur soutient l'inverse ? Comment se faire rembourser lorsque le vendeur s'est évanoui dans la nature ? C'est bien souvent impossible.

Le hameçonnage, difficile à détecter

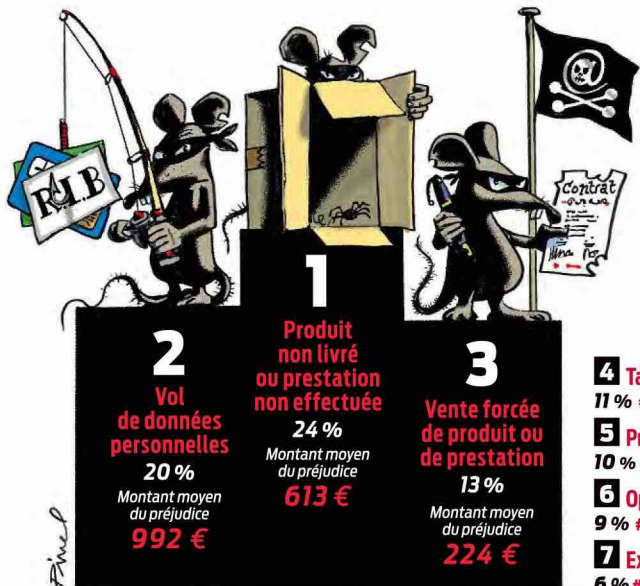
Les 40-54 ans, victimes à 18 %, subissent en premier le vol de données personnelles. Les techniques d'hameçonnage (ou phishing) pullulent. Elles ont généralement pour but de soustraire des renseignements sensibles en utilisant un faux prétexte. Ce procédé, qui arrive deuxième de notre classement général, constitue même le plus grand nombre des tentatives déjouées. Et elles sont parfois difficiles à déceler. « Une personne s'est fait passer pour ma banque, je lui ai donné des informations confidentielles », confie un particulier. Un autre indique avoir été berné par « une page EDF avec un produit offert, pour finalement être abonné mensuellement à des envois de cadeaux de pacotille ». Ciblant en priorité les internautes, ces attaques sont un véritable fléau, toujours renouvelé.

Si la part des 55-64 ans piégés est tombée à 12 %, ils représentent la majorité des personnes concernées par l'arnaque la plus ruineuse : le placement bancaire frauduleux, dont le coût moyen atteint 3 220 €. Cette escroquerie vise à >>>



LE BAROMÈTRE DES ARNAQUES

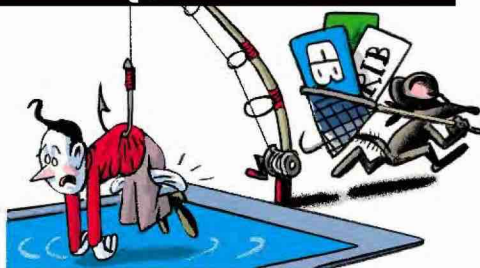
L'UFC-Que Choisir publie un baromètre annuel des fraudes, dont l'objectif est d'aider le consommateur à lutter contre ce fléau. Pour cette deuxième édition, une enquête a été réalisée en septembre 2021 auprès d'un échantillon de 1 003 personnes représentatif de la population française.



À CHAQUE TRANCHE D'ÂGE, SON ARNAQUE



18-39 ans **Produit non livré ou prestation non effectuée** Victime généralement d'un site frauduleux, le client revoit très rarement son argent.



40-54 ans **Le vol de données personnelles** L'hameçonnage vise à récolter des informations privées d'une personne afin de lui voler de l'argent ou d'usurper son identité.



55-64 ans **Le placement bancaire frauduleux** De faux établissements financiers promettent des rendements rapides via des placements dans de l'or, des places de parking, des cryptomonnaies...



65 ans et + **La vente forcée** Des commerciaux indisciplinés n'hésitent pas à ajouter des options sur un abonnement, voire à abuser de la faiblesse de certaines personnes pour leur faire signer des contrats de rénovation, de gaz, etc.

EXTORSION MAQUILLÉE Le carnaval des escrocs

Nouvelle dans notre baromètre, l'extorsion maquillée touche 6 % des victimes. Des réseaux d'escrocs postés à l'étranger (Afrique, Israël, pays de l'Est...) sélectionnent avec soin leurs proies puis conversent avec elles par tchat ou par téléphone, se faisant passer pour un recruteur, une femme amoureuse ou encore un policier. Le « déguisement » diffère, mais la chute se répète : les personnes abusées se font voler des fonds via le paiement de coupons PCS ou autre système de transfert d'argent à l'étranger. Elles ont été séduites par une belle promesse (l'amour, un travail...) ou ont réagi à un message anxiogène. Exemples :

« Je suis policier, votre compte bancaire a été piraté » ; « Chéri, je vais venir te voir, mais d'abord, peux-tu m'aider financièrement ? » ; « Vous aurez cet emploi, mais vous devez me faire parvenir de l'argent via coupons PCS pour l'achat de fournitures ». Ce dernier stratagème repose sur l'envoi préalable par l'escroc d'un chèque sans provision, crédité sur le compte de la victime dans un premier temps, avant d'être invalidé après l'achat des tickets PCS. À la douleur s'ajoute un drame financier, les banques refusant en général de rembourser quand le règlement a été autorisé. L'affaire doit alors se régler en justice.



DESSINS HÉRVÉ PINEL

>>> convaincre des épargnants qu'un investissement juteux les attend : bitcoins, vaches laitières... Les offres abondent, comme les faux sites de sociétés spécialisées, très bien imités, avec des « conseillers » téléphoniques déroulant un discours bien rodé. L'Autorité des marchés financiers (AMF) publie en ligne une liste noire de ces plateformes, qui s'allonge chaque semaine. Certaines personnes y perdent toutes leurs économies... à l'instar de monsieur L., qui a vu s'envoler 50 000 €. *« La société de courtage en ligne FXPace m'a fait des propositions très alléchantes de placements financiers par trading »*, concède-t-il. Il s'est retrouvé ruiné.

On recense aussi 12 % de victimes chez les 65 ans et plus. Pour presque un tiers d'entre elles, il s'agit d'une vente forcée : abonnement à des options par un opérateur de téléphonie, dont on se rend compte en épluchant sa facture, ou encore signature involontaire de contrat ou d'un bon de commande. Nos aînés sont moins au fait des dangers et succombent plus facilement aux abus de faiblesse. Madame A., à la suite d'une visite à domicile, a accepté une commande de 2 600 €, assortie d'un crédit Sofinco. Monsieur C., démarché par un commercial d'Eni, a souscrit un contrat sur une tablette, pressé par le professionnel. Il a tenté de résilier, sans succès, le représentant laissant filer les 14 jours de rétractation. Se faire rembourser relève ensuite du parcours du combattant.

Moins nombreuses, mais plus coûteuses

Autre enseignement de notre sondage : le montant moyen des préjudices s'élève à 1 194 € cette année. Mais précisons que les arnaques les plus onéreuses, sophistiquées et ciblées ne sont pas les plus fréquentes. Côté démarches, la moitié des répondants a déposé une plainte ou une main courante, ou rempli une préplainte en ligne. Et 80 % des escroqueries

ont fait l'objet d'une demande d'indemnisation, le plus souvent à l'agence bancaire du sondé (40 %), mais parfois aussi au responsable de la fraude ou aux assureurs. Le taux de remboursement global s'élève à 65 %. Dans 15 % des cas, les demandeurs touchent un dédommagement partiel. Hélas, 20 % des victimes n'obtiennent rien. Ces données sont en phase avec le rapport 2020 de la médiatrice auprès de la Fédération bancaire française, Marie-Christine Caffet. Tous litiges confondus, seulement 39 % des saisines ont été favorables aux consommateurs (contre 41 % l'année précédente). La « négligence » de la personne abusée, surtout lorsqu'elle a effectué le paiement, demeure bien souvent un motif de refus de remboursement de la part des banques. ♦

(1) Source : Observatoire de l'e-pub SRI/Udecam du cabinet Oliver Wyman.

Conseils pratiques

Pour ne pas tomber dans le panneau

Méfiez-vous des promesses ou des offres trop belles pour être vraies. Avant de vous engager, vérifiez l'identité de votre interlocuteur et joignez l'organisme officiel censé vous contacter.

Ne communiquez jamais vos données personnelles (nom, prénom, adresse, coordonnées bancaires...) à des personnes

que vous ne connaissez pas. Les administrations ou les établissements financiers ne vous les demanderont pas par e-mail ou par téléphone.

Prévenez votre banque et faites opposition si vous avez été piégé. De plus, portez plainte. Même si vous n'êtes pas assuré d'être remboursé, plusieurs plaintes pourront aboutir à une enquête.

MÉDIATION

À utiliser davantage ?

Les saisines des médiateurs sont en forte hausse, mais ce dispositif de règlement des litiges reste loin d'avoir atteint son plein potentiel.

— Par **MORGAN BOURVEN**

La médiation de la consommation est désormais bien ancrée dans le paysage, mais elle pourrait être davantage mise en œuvre, selon le rapport d'activité 2019-2021 du Comité d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC). Née en 2016, elle permet au consommateur de saisir un médiateur quand il ne parvient pas à résoudre un litige avec un professionnel* (sous réserve qu'il n'ait pas, au préalable, saisi la justice). « C'est un dispositif moins complexe et moins coûteux que la procédure judiciaire », assure Virginie Beaumeunier, à la tête de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

La couverture de tous les domaines professionnels est en voie d'être atteinte. On comptait 91 médiateurs en France au 31 juillet 2021, dont 40 d'entreprises (EDF Engie, La Poste, RATP, etc.) et 24 adossés à une fédération ou association (médiateur de l'eau, de l'assurance, du tourisme...), auxquels s'ajoutent ceux d'associations ou de sociétés de médiateurs, ainsi que les médiateurs publics. Certaines petites entreprises, notamment dans le secteur du commerce de bouche (boulangerie, boucherie, etc.), manquent encore à l'appel. Une entité transversale de médiation pour ces activités pourrait être créée, plaide Marc El Nouchi, président de la CECMC.

Trop de saisines irrecevables

En 2020, 168 400 requêtes ont été adressées aux médiateurs, contre 104 000 en 2017, première année pleine de mise en œuvre du dispositif. Une hausse sensible qui cache de fortes disparités : quand certains de ces intermédiaires traitent plus de 10 000 dossiers par an, d'autres en ont

reçu moins de 10. Les deux médiateurs les plus sollicités l'année dernière ont été celui de l'énergie (27 203 litiges) et celui du tourisme et du voyage (18 332). Malgré l'augmentation des saisines, le bilan de la médiation est qualifié de « contrasté » par Marc El Nouchi, notamment à cause de la part importante des requêtes irrecevables (52,8 %). Dans la grande majorité des cas, elles le sont car le consommateur n'a pas justifié avoir écrit au service client du professionnel pour essayer de résoudre son litige directement auprès de lui ; un préalable obligatoire. Parmi les saisines recevables, plus de 8 sur 10 ont été menées à leur terme avec, dans 60 % des cas, l'acceptation par les deux parties de la proposition du médiateur.

Le refus de certains secteurs d'entrer en médiation contribue au nombre de procédures non conduites jusqu'au bout. Marc El Nouchi a cité « la résistance culturelle de certains professionnels », tels que les garagistes ou les loueurs de voitures, mais aussi la volonté d'utiliser, au sein d'activités réglementées (architectes,

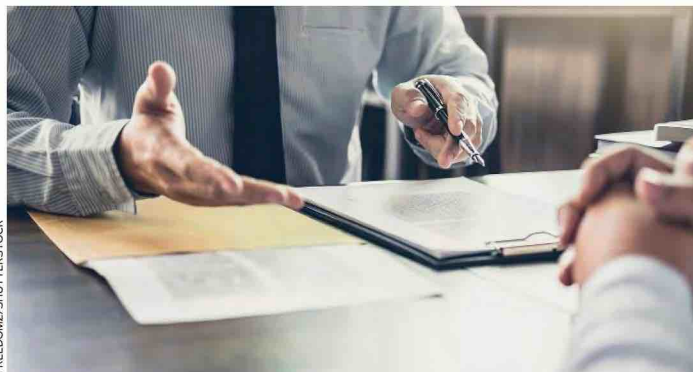
huissiers, avocats...), « des procédures internes qui n'offrent pas les mêmes garanties » que celles de la médiation.

De nécessaires réformes

Le rapport du CECMC prolonge les critiques de l'UFC-Que Choisir sur les médiateurs d'entreprises, dont l'indépendance et l'impartialité interrogent, en particulier dans les domaines de la banque et de l'assurance. L'association appelle pour ces deux secteurs à la création d'un médiateur public réellement indépendant et efficace, comme celui de l'énergie. Sans aller jusque-là, le CECMC propose un délai de « viduité » : une personne ne pourrait pas être désignée médiatrice par une société moins de deux ans après l'avoir quittée. Le Comité plaide également pour une révision de la procédure de saisine afin de passer outre le « double niveau de réclamation » (au vendeur et au service client) instauré par plusieurs entreprises, et souhaite faciliter l'accès aux coordonnées des médiateurs, parfois bien cachées. Il demande, enfin, à supprimer, dans les conventions liant les médiateurs aux professionnels, toute clause générale d'incompétence... des premiers. ♦

* Rappelons que la saisine d'une association locale UFC-Que Choisir permet de régler un litige avant une médiation, ou de solliciter efficacement un médiateur.

Il faut solliciter le service client du professionnel avant de saisir le médiateur



PELUCHES Encore des pro

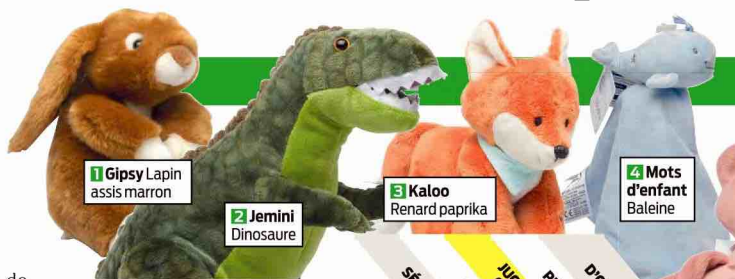
Offertes aux très jeunes enfants, les peluches se doivent d'être exemplaires. Ce nouveau test prouve hélas qu'il reste des références qui posent problème.

— Par **ÉLISABETH CHESNAIS**
avec **MÉLANIE MARCHAIS**

Les peluches demeurent un cadeau de Noël incontournable pour faire plaisir aux tout-petits. Ils en raffolent ! Autrement dit, ils les manipulent, les triturent, les mâchouillent, les attrapent, tirent dessus par tous les bouts... et s'endorment souvent blottis contre elles. Sachant que les bébés portent à peu près tout à la bouche, ces « doudous » doivent ne poser aucun problème côté sécurité. Il leur faut être suffisamment résistants pour supporter les tiraillements des oreilles, de la langue, de la queue ou autre partie, mais aussi pour ne pas perdre de poils ou du rembourrage que des enfants pourraient ingérer et qui risqueraient de les asphyxier. Les peluches sont également censées ne pas mettre les bambins en contact avec des substances chimiques toxiques et s'avérer ininflammables. Compte tenu des résultats assez inquiétants de notre dernier test, effectué en 2015, et des informations fournies par Rapex (le système européen d'alerte et de rappels de produits), qui continue à pointer des risques de suffocation ou de blessures, nous avons décidé de renouveler nos examens en sélectionnant des modèles qui font craquer petits et plus grands.

13 références irréprochables sur 20

À l'issue des essais menés en laboratoire, seulement 13 peluches sur 20 sont apparues irréprochables. Entre les risques de contact avec des substances chimiques indésirables et d'étouffement, le secteur a encore pas mal d'efforts à accomplir pour devenir impeccable ! Si la réglementation européenne sur les jouets s'est améliorée ces dernières années, elle n'est pas parfaite. Surtout, le renforcement des contrôles sur les articles originaires d'Asie s'avère indispensable pour garantir que tous les jouets la respectent. Nos résultats sur les peluches testées, dont la totalité provient de cette région du monde, prouvent que ce n'est pas le cas. ♦



20 PELUCHES

	SÉCURITÉ	CHIMIE	JUGEMENT GLOBAL	PRIX TTC	PAYS D'ORIGINE
1 GIPSY LAPIN ASSIS MARRON	★★★	★★★	★★★	19,90 €	Cambodge
2 JEMINI DINOSAURE	★★★	★★★	★★★	14,99 €	Chine
3 KALOO RENARD PAPRIKA (TAILLE MOYENNE)	★★★	★★★	★★★	24,99 €	Chine
4 MOTS D'ENFANT BALEINE (E.LECLERC)	★★★	★★★	★★★	6,50 €	Chine
5 NATTOU LAPIDOU OURS PELUCHE VIEUX ROSE	★★★	★★★	★★★	19,95 €	n.i
6 SOFT FRIENDS OURS (LA GRANDE RÉCRÉ)	★★★	★★★	★★★	21,95 €	Indonésie
7 TY LICORNE FANTASIA	★★★	★★★	★★★	7 €	Chine
8 AMI PLUSH KOALA (KING JOUET)	★★★	★★	★★	14,99 €	Chine
9 DISNEY FROZEN II SVEN PELUCHE	★★★	★★	★★	12,90 €	Vietnam
10 MONCHICHICI GARÇON MARINIÈRE	★★★	★★	★★	21,99 €	Chine
11 OUT OF THE BLUE KG LICORNE	★★★	★★	★★	4,99 €	Chine
12 PROTECTED WORLD PHOQUE	★★★	★★	★★	2,99 €	Chine
13 PELUCHE SAFARI LION	★★★	★★	★★	6,99 €	Chine
14 HAPPY FRIENDS PINGUIN (PICWIC TOYS)	★★★	★	★	19,99 €	Chine
15 SIMBA OURS	★★★	■	★	12,99 €	Chine
16 TEX BABY PANDA (CARREFOUR) (1)	★★★	■	★	9,99 €	Chine
17 HISTOIRE D'OURS ÉCUREUIL	★★★	■	■	28 €	Chine
18 OUATOO SOFT GIGI LA GRENOUILLE (MAXITOYS)	★★★	■	■	19,99 €	Chine
19 SPARKLE TALES BY AURORA MOONBEAM LA LICORNE	■ ■	★★	■ ■	14,20 €	Indonésie
20 KIDZ WORLD PIEUVRE	■ ■	★★★	■ ■	12,99 €	Chine

(1) Carrefour indique que ce jouet n'est plus fabriqué.



LABO QC

COMMENT NOUS AVONS PROCÉDÉ

#Sécurité Les 20 peluches ont été testées en laboratoire sur la résistance des coutures et des parties que l'enfant peut agripper ainsi que sur leur inflammabilité.

#Chimie Les analyses ont porté sur la présence de substances toxiques. Alors que la peau des tout-petits est plus perméable que celle des adultes et que leur organisme et leur système immunitaire sont en plein développement, il vaut mieux éviter de les

exposer à des perturbateurs endocriniens, des molécules toxiques pour la reproduction ou des substances cancérigènes. Nous avons donc recherché les composés les plus problématiques susceptibles de s'y trouver, qu'ils soient ou non interdits dans les jouets. Il s'agit des phtalates, du formaldéhyde, des hydrocarbures aromatiques polycycliques (HAP) et des retardateurs de flamme chlorés. À cela s'ajoute la recherche de substances

duits à risques



Irréprochables

Elles sont 13 à obtenir ★★★ et ★★. Pour celles notées ★★, des HAP ont été détectés mais à des teneurs tellement faibles que nous ne les pénalisons pas.

6 Soft Friends Ours

5 Nattou Lapidou ours

7 Ty Licorne Fantasia

12 Protected World Phoque

8 Ami Plush Koala

11 Out of the blue KG Licorne

9 Disney Frozen II Sven

10 Monchichi Garçon marinrière

13 Peluche Safari Lion

★★★ très bon
★★ bon ★ moyen
■ médiocre
■ mauvais
n.l.: non indiqué



Satisfaisantes

15 Simba Ours

14 Happy Friends Pingouin

16 Tex Baby Panda

problématiques pour l'environnement, les nonylphénols éthoxylés. Autre essai: celui de la résistance à la salive, qui sert à vérifier que les teintures restent bien fixées au textile et ne migrent pas quand l'enfant mâchouille son doudou. Enfin, nous avons vérifié le pH des tissus de revêtement de la peluche, qui ne doit être ni trop bas (acide) ni trop haut (basique), afin d'éviter les irritations par contact.

Aucun risque pour les tout-petits avec l'ours Simba et le panda Tex Baby de Carrefour, c'est la bonne nouvelle. Néanmoins, ils contiennent des nonylphénols éthoxylés, très toxiques pour l'environnement, avec des effets de perturbation endocrinienne sur les espèces animales

et aquatiques. Ces peluches pouvant être lavées, elles rejettent ces substances-là, qui finissent par se diffuser dans le milieu naturel. De son côté, le pingouin Happy Friends contient des hydrocarbures aromatiques polycycliques (HAP), mais heureusement à faibles teneurs.

PHOTOS: L. HINI

>>>



Passables



18 Ouatoo soft
Gigi la Grenouille

17 Histoire d'ours
Écureuil

Deux références sont pénalisées pour leurs teneurs en hydrocarbures aromatiques polycycliques (HAP), une catégorie qui compte des substances classées cancérogènes probables ou possibles. Gigi la grenouille contient une quantité très importante de naphthalène, un HAP cancérogène possible. Quant à l'écureuil Histoire d'ours, ses pattes en comptent un classé

cancérogène probable, et plusieurs autres susceptibles de figurer sur la liste européenne des substances extrêmement préoccupantes pour des raisons environnementales. Certes, les concentrations varient d'une peluche à l'autre pour une même référence, mais concernant des jouets qu'on offre aux tout-petits, il est inadmissible de se retrouver à jouer à la roulette russe.



Dangereuses



19 Sparkle Tales by Aurora Moonbeam
la licorne

20 Kidz World
Pieuvre

Sur la pieuvre Kidz World, c'est sa couture qui a cédé, donnant accès au rembourrage avec tous les dangers que cela comporte. De son côté, la licorne Sparkle Tales by Aurora est plombée par son emballage. Le plastique est tellement fin que l'enfant peut s'asphyxier s'il le pose sur son visage, le film adhérent tout de suite

à la bouche et au nez, et obstruant le passage de l'air. L'avertissement inscrit sur le sac – « *Afin de prévenir tout risque d'étouffement, tenir à l'écart des bébés et des enfants* » – ne dédouane en rien le fabricant. La réglementation sur les jouets exige une épaisseur suffisante, afin d'exclure tout risque de suffocation.



PELUCHES À SEQUINS Un problème de sécurité

Comme les peluches à sequins brillants sont très tendance, nous en avons ajouté quatre à notre sélection. Les concernant, le risque majeur tient dans le détachement de leurs multiples petites paillettes; nous ne leur avons donc fait passer que les tests de sécurité (lire comment nous avons procédé, p. 28). Le bilan est alarmant. Elles ont toutes échoué aux tests de résistance; les sequins se détachent trop facilement, elles sont dangereuses pour les jeunes enfants, qui peuvent les ingérer et s'étouffer avec. Le distributeur de la marque Ty rétorque que ces modèles-là n'ont pas à répondre aux exigences des tests de sécurité que nous avons effectués, car ils sont vendus pour les plus de 3 ans. Il est vrai que leur étiquette le précise, mais cette approche fait polémique en Europe. La France l'admet pour les peluches entièrement recouvertes de sequins,

estimant qu'elles sont incompatibles avec les câlins. Mais plusieurs autres pays membres de l'Union européenne contestent cette position. Ils considèrent que ces jouets souples rembourrés doivent être sûrs pour les enfants de moins de 3 ans. C'est également la position de l'UFC-Que Choisir.

Car même si une telle peluche est offerte à un enfant de 4 ans, le petit frère ou la petite sœur est susceptible de jouer avec... Nous les déconseillons. À noter: d'après les fabricants, la licorne Choux bidou, le flamant rose Ty et le pingouin Keel Toys devraient disparaître des rayons.



Choux bidou
Licorne de gif, 7 €

Ty Licorne
pixy, 10 €

Ty Flamant rose
pinky, 9,99 €

Keel toys Pingouin
glitter motsu, 8,99 €

JOUETS DE NOËL

Vers une pénurie sous le sapin ?

Radios, chaînes de télé et presse écrite se sont ligüées pour annoncer un risque de pénurie de jouets à Noël. Les enfants pourraient-ils vraiment en être privés ?

« Nos jouets ont été commandés tôt, comme chaque année, et les tarifs ont été négociés à ce moment-là, bien avant l'explosion du prix des containers. La quasi-totalité des jouets du catalogue sont dans les rayons de nos magasins, et le stock est conservé dans les entrepôts régionaux, indique-t-on à La Grande Récré. L'effet positif de ces multiples alertes, c'est que les gens ont commencé leurs achats en magasin et sur notre site plus tôt que d'habitude ! » Le son de cloche est approuvé par JouéClub : « On parle beaucoup trop de pénuries, rappelle Franck Mathais, le porte-parole de l'enseigne. Nos livraisons de Noël démarrent dès l'été, nos stocks rentrent et les rayons des magasins sont pleins. On a quelques retards de livraison, mais ce sont des décalages de court terme. »

Y voir plus clair

Constat objectif ou méthode Coué ? Nous avons interrogé Frédérique Tutt, experte du marché du jouet chez NPD Group, un spécialiste de l'analyse internationale des différents secteurs d'activité. « La demande mondiale de jouets est très forte, en hausse de 13 %

par rapport à 2020 et même de 27 % si on se réfère à 2019, assure-t-elle. Il faut produire plus, l'offre doit s'adapter à la demande, très forte jusqu'à la mi-novembre. C'est compliqué. Les produits arrivent d'Asie avec du retard. » Et d'ajouter à ce

panorama les tensions sur les containers, les bateaux et le transport routier. « On n'aura pas de rayons vides avant Noël, mais peut-être des ruptures plus importantes que d'habitude sur les jouets phares. Néanmoins, on trouvera toujours du choix dans la gamme souhaitée », conclut Frédérique Tutt. « Les hausses de prix du transport maritime impactent surtout les produits volumineux, déclare pour sa part PicWic Toys. Certains jouets resteront en Asie. Quand le coût de transport d'une grosse peluche passe de 4 à 40 €, on renonce pour ne pas avoir à augmenter son prix d'autant. » Ceci dit, bien qu'elle reste majoritaire, la part des jouets provenant de Chine décline. De 70 % il y a 15 ans, elle est



Des jouets phares en provenance de Chine risquent de manquer avant Noël.

descendue à 57 % aujourd'hui, au profit de marques européennes, voire françaises. Si les mastodontes américains comme Hasbro ou Mattel font encore fabriquer dans l'empire du Milieu, et si les jouets électroniques en sont aussi très souvent originaires, le numéro 1 mondial, Lego, produit en Europe pour le marché domestique, tandis que Playmobil et Ravensburger ont leurs principales usines en Allemagne. Quant à Smoby, ses jouets proviennent essentiellement de France. Installée dans le Jura, la marque bénéficie à plein de la proximité de la Plastics Vallée, dans l'Ain, qui regroupe les entreprises de plasturgie. Ecoiffier, dont le site de production se trouve dans ce même département, en profite aussi. Ces fabricants-là, comme tous les autres qui sont implantés dans l'Hexagone ou ailleurs en Europe, ne risquent pas d'être touchés par des problèmes de logistique. Ils ne subissent pas l'explosion du prix des containers partant d'Asie, leurs jouets et jeux ne risquent pas de faire défaut. Quant aux créateurs de Lunii-Ma fabrique à histoires, un énorme succès de l'année 2020, ils ont eu l'idée de rapatrier cette année toute leur production de Chine au Pays basque français, plus précisément à Bayonne (Pyrénées-Atlantiques). Bien vu ! ♦

Incertitudes sur l'évolution des prix

« Les catalogues de jouets sont sortis avant la forte augmentation des prix du transport par containers. Les tarifs mentionnés dessus sont contraignants pour les distributeurs », explique Alain Ingberg, président de l'Association des fabricants et créateurs

français de jouets. Du côté des enseignes, on parle d'une hausse limitée à l'inflation (lire aussi notre dossier, p. 16). Mais elle pourrait être plus forte après la date de validité des catalogues, qui imposent des prix plancher, en particulier sur les derniers

arrivages de jouets venant de Chine, transportés à des tarifs prohibitifs. JouéClub est la seule entreprise à garantir les prix de son catalogue jusqu'au 24 décembre en magasin, ce qui peut permettre d'éviter les prix majorés à l'approche de Noël.

OPHTALMOLOGIE

L'Assurance maladie attaque

La Sécu a porté plainte contre 16 centres ophtalmologiques soupçonnés de jouer sur la facturation des actes pour se faire plus d'argent.

— Par ANNE-SOPHIE STAMANE

Les pratiques tarifaires des centres ophtalmologiques sont sur la sellette. Après deux séries de contrôles, la première d'octobre 2020 à juin 2021, la seconde de mars à octobre derniers, l'Assurance maladie a repéré assez d'anomalies pour porter plainte contre 16 d'entre eux, et confier le dossier au parquet de Paris. Les structures visées sont soupçonnées d'escroquerie, de faux et usage de faux, et de fausses déclarations. Tout est parti d'un constat : le coût de la prise en charge dans ces centres s'est envolé en quelques années. De 52 € par consultation en 2015, il est passé, en moyenne, à 90 € en 2019. Un montant bien plus élevé qu'en cabinet libéral classique, où la facture tourne autour de 60 €.

Surfacturation déguisée

La différence n'étant pas justifiée, l'Assurance maladie a épluché la facturation des actes et découvert que certains lieux détournent les règles à leur profit. Principale faute : des actes réalisés lors d'une même consultation ont été enregistrés à des dates différentes. Une manœuvre en apparence anodine mais illégale, car elle conduit à une surfacturation. En effet,

lorsqu'un rendez-vous comporte plusieurs examens de nature différente, la règle de tarification des actes médicaux veut que seul le premier soit facturé plein pot. Les suivants sont 50 % moins chers. Par exemple, si au fond d'œil succède une vérification de la motricité visuelle, celle-ci ne pourra être tarifiée que 13,12 €, et non 26,24 €. En les enregistrant sur une série de dates, les centres ont évité la décote, et engrangé plus d'argent.

Dans le même esprit (mais dans une moindre mesure), certains ont fait payer à leur client un même acte à plusieurs reprises, alors qu'il n'y a eu qu'une seule consultation. Il s'agit là d'une « fausse revoyure ». Plus rarement, des examens sur les yeux d'une seule personne ont été facturés pour l'ensemble des ayants droit inscrits sur la carte Vitale. S'il est confirmé par la justice, le préjudice s'élève à 3,6 millions d'euros. Parallèlement, d'autres centres ophtalmologiques aux pratiques tarifaires douteuses ont fait l'objet d'avertissements, en attendant de possibles poursuites s'ils ne rectifient pas le tir. De leur côté, les centres dentaires, qui se sont également multipliés ces dernières années, ne sont pas en reste. Épinglés

ANOMALIES DE FACTURATION

Comment les repérer

Difficile pour les assurés sociaux de savoir s'ils ont ou non été victimes d'une surfacturation : les centres ophtalmologiques ont l'habitude de pratiquer le tiers payant. Pourquoi surveiller son décompte, puisqu'il n'y a pas à vérifier que le remboursement a bien eu lieu ? Les relevés sont toutefois disponibles sur chaque compte personnel Ameli (l'Assurance maladie), y jeter un œil ne coûte rien. Le principal point à observer est la date des soins. Les examens effectués lors d'une même consultation ne peuvent pas être répartis sur une série de jours. Si ceux que vous avez subis ont été comptés plusieurs fois, ou ont été étendus à vos enfants, ce n'est pas normal non plus. Signalez-le à votre caisse. Voir si les actes déclarés sont bien ceux qui ont été réalisés se révèle moins aisé, car la nomenclature reste difficile à comprendre. En cas de doute, contacter l'Assurance maladie est un bon réflexe.

dans le rapport « Charges et produits » 2020 de la Caisse nationale d'Assurance maladie, ils se trouvent dans son collimateur : « [...] Un certain nombre de centres récemment créés détournent les finalités de la réglementation (détournement du statut d'associations à but non lucratif), afin de s'installer sur des territoires où l'offre de soins bucco-dentaires est abondante et se positionner sur [un segment] essentiellement lucratif, en particulier sur des activités prothétiques et d'implantologie hors nomenclature, au détriment des actes de soins conservatoires et de prévention », est-il indiqué dans le document. ♦



Quand plusieurs actes sont réalisés le même jour, seul le premier doit être facturé plein pot à la Sécu...



Pour réaliser les tests de ce mois-ci, nous avons **acheté 117 produits, mobilisé 8 laboratoires et dépensé 162 800 €.**

NOTRE EXPERTISE

LES PRODUITS CHOISIS

Tous les produits que nous testons sont achetés anonymement dans le commerce, en plusieurs exemplaires selon les besoins du test. Nous les payons comme vous le feriez vous-même.

NOS TESTS COMPARATIFS

Nous testons tous les produits à partir d'un protocole établi par les ingénieurs de notre service essais comparatifs dans des laboratoires indépendants et qualifiés, en partenariat avec nos homologues européens. Les produits sont testés selon leur aptitude à la fonction, leur ergonomie et leur sécurité.

AUCUNE PUBLICITÉ N'EST ACCEPTÉE

Les résultats de nos tests comparatifs et les informations que nous publions ne peuvent faire l'objet d'aucune exploitation commerciale ou publicitaire, à l'exception de « La Note Que Choisir », délivrée et contrôlée par le Bureau Veritas Certification.

POUR VOUS AIDER À CHOISIR

GRAND TEST DU MOIS

34

CHAMPAGNES

TOUS LES AUTRES TESTS

38

CRÉMANTS D'ALSACE

39

MULTICUISEURS

40

TRUITES ET SAUMONS FUMÉS

42

ORDINATEURS PORTABLES 15 POUCES

44

BARRES DE SON

45

TABLETTES TACTILES

Lire également les résultats de nos tests sur la sécurité des peluches p. 28-30.



Protocoles des tests et caractéristiques des produits sur

QUECHOISIR.ORG

ACCÈS LIBRE



LE MIEUX NOTÉ

C'est le meilleur produit de la sélection, tous critères confondus, sauf le prix qui n'est pas pris en considération dans la note globale.



BON CHOIX

Sans être le meilleur de la sélection, c'est un bon produit qui mérite votre attention.



MEILLEUR RAPPORT QUALITÉ/PRIX

Le produit ne manque pas de qualités compte tenu de son prix. C'est le meilleur compromis.



À ÉVITER

Les résultats de nos tests nous conduisent à déconseiller l'achat du produit.

CHAMPAGNES

La nouvelle



Voici une sélection de nos plus belles découvertes en champagne. Des « pépites » que l'on doit à une génération de vignerons qui font passer le terroir avant la bulle.

— Par **MORGAN BOURVEN** avec **ÉRIC BONNEFF** et **MARC MIANNAY**

A la mi-septembre, à Reims, notre jury (composé d'œnologues, de sommeliers et de cavistes) n'en revenait pas : une dégustation d'un tel niveau, c'est vraiment rare ! Alors que nos tests de vin sont réputés sévères, de nombreux domaines atteignent cette fois des notes de 14 ou 15/20, signalant de grandes cuvées. La raison ? Cette sélection couronne plusieurs années de recherche. Depuis six ans, nous avons sillonné le vignoble champenois, rencontré des dizaines de vignerons, et dégusté plus d'un millier d'échantillons. Ce travail de longue haleine nous permet aujourd'hui de vous proposer une sélection où aucun flacon ne devrait vous décevoir. Ils pourraient même vous surprendre tant ils sont uniques ! En effet, une note de 15/20 est la marque

d'un grand champagne, mais cela ne veut pas dire qu'il plaira à tous. Car après de longues décennies à concocter de la « soupe d'assemblages », pour reprendre les mots d'un producteur nous ayant accueillis, certains vignerons champenois ont décidé de retrouver ce qui fait toute la richesse de leur région : la diversité de son terroir.

À la recherche de la typicité

Fin octobre approche. La vigne s'est parée des couleurs de l'automne et les vignerons sont dans les chais. Ils surveillent les fermentations, à l'issue d'une année où rien n'aura été épargné à la vigne. Après les gels de printemps, les raisins ont connu la grêle, la maladie, la pourriture, et la récolte a atteint 6 500 kg/ha en moyenne, loin de l'objectif

NOS PÉPITES PREMIUM

 Blanc de blancs  Blanc de noirs  Assemblage



André Robert LES JARDINS DU MESNIL (EXTRA-BRUT)

32 €

15/20

Régulièrement présent dans nos tests, ce petit domaine confirme sa qualité et sa constance. Cette cuvée 100 % chardonnay du Mesnil-sur-Oger offre un nez où les arômes d'amande et de noisette grillée sont sublimés par une craie iodée et réglissée. Bouche fraîche, élançée, tout en pureté. La finale crayeuse et élégante confirme le grand terroir.

Champagne-andre-robert.com (03 26 57 59 41)



Dehurs & Fils

TERRE DE MEUNIER (EXTRA-BRUT)

31,40 €

15/20

Dans la vallée de la Marne, ce domaine au travail soigné a mis en avant la diversité de son terroir dès 1999, en proposant des cuvées parcelles. Celle nommée Terre de Meunier, union de deux vignes, affiche un nez pur, complexe sur la pêche, l'abricot, le miel et l'orange. Bouche élançée avec de la mâche, de la fraîcheur et une finale sur la rose relevée par la salinité. Champagne-dehurs.fr (03 26 52 71 75)



Domaine Nowack EXTRA-BRUT S.A. (SANS ANNÉE)

29,10 €

14,5/20

Voici le vin d'un jeune vigneron qui veut transmettre l'énergie du sol et l'identité de ses parcelles dans le raisin. Cet assemblage de 60 % meunier et 40 % de chardonnay, avec une forte proportion de vins de réserve, nous a séduits grâce à son nez précis et net, sur un bouquet de fruits, et une bouche tout en fraîcheur et croquant, finissant sur les fruits jaunes très mûrs. Champagne-nowack.com (03 26 58 02 69)



Philipponnat

ROYAL RÉSERVE ZÉRO DOSAGE

37,50 €

13,5/20

Une cuvée, à majorité pinot noir, élaborée à partir des meilleurs terroirs de premier cru et grand cru. Le vieillissement sur lattes (36 mois au moins) et les vins de réserve permettent de s'émanciper du dosage pour proposer un nectar vineux, au nez profond, net et précis, et à la bouche tout en fraîcheur, tension et énergie, avec une superbe envolée iodée en finale. Monoprix ou Philipponnat.com

vague prend le pouvoir

de 10 000 kg/ha fixé par l'interprofession. Flavien Nowack, lui, s'en sort « très bien ». Ce vigneron tout juste trentenaire nous accueille dans son domaine de Vandières (Marne) pour partager avec nous ses secrets. « Quand j'ai repris l'exploitation familiale, en 2012, se souvient-il, j'ai réalisé que nous fonctionnions par automatisme : telle parcelle pour l'assemblage, telle autre pour le blanc de blancs... » Il décide alors de concevoir une cuvée spécifique par parcelle, afin de comprendre sur quoi est assise sa vigne. « On parle souvent de sols argilo-calcaires mais, concrètement, quel est le terroir ? 60 % du territoire français est argilo-calcaire ! » Flavien Nowack découvre une diversité surprenante, qui lui permet alors de créer l'assemblage qui a séduit notre jury : « C'est l'identité de mon village mise en bouteille. »

Un lieu, un goût, une cuvée : cette philosophie, qui est celle de la Bourgogne, inspire les Champenois. « Face à la concurrence d'autres effervescents (prosecco, créchants...), la Champagne s'est posé des questions, et une révolution est née : le fait d'élaborer d'abord des bons vins, dont l'effervescence ne sera qu'un >>>



DES CUVÉES SELON VOS GOÛTS

Les blancs de blancs

(100 % chardonnay) sont frais et laissent exprimer leur minéralité. Ils sont équilibrés avec des arômes puissants (agrumes, fruits exotiques, fleurs blanches...).

fruités (pommes, pêche, fruits jaunes...). Le pinot noir se montre souvent plus puissant, avec des arômes portés sur les fruits rouges.

Le style des assemblages varie

en fonction des proportions de chaque cépage et du dosage, plus ou moins sucré (brut, extra-brut, zéro dosage...).

Les blancs de noirs

(meunier et pinot noir) : le meunier est plus rond, plus gourmand, avec des arômes

NOS COUPS DE CŒUR À MOINS DE 25 €



Domaine Collet NORD-SUD (BRUT)

20 €

15/20

Cet assemblage à parts égales de chardonnay et de pinot noir est encore plus riche que l'an dernier, grâce à une forte proportion de pinots noirs de 2018, très qualitatifs. Nez très séducteur sur la pêche, l'orange et l'amande. La bouche, charnue et pure, allie fraîcheur et richesse. Et si cette typicité caractérisait les champagnes du futur ?

Domaine-collet-champagne.fr (03 26 80 22 48)



Guy Charlemagne BRUT RÉSERVE GRAND CRU

24,40 €

14/20

La cuvée provient du Mesnil-sur-Oger et d'Oger (Marne). Son vieillissement d'au moins 30 mois permet une belle expression de ces terroirs de grande qualité, tout en dosant faiblement (8 g/l). Vin brillant, avec un cordon persistant de fines bulles. Nez subtil, sur le miel d'acacia et le citron confit. Bouche enrobée et grasse en attaque, élégante et profonde en finale.

Champagne-guy-charlemagne.com (03 26 57 52 98)



Éric Taitell EXCLUSIV'T (BRUT)

22,50 €

14/20

L'immersion dans ce cépage meunier, spécialité de la maison Taitell, débute par un nez fin, épuré, sur des notes épicées, et une robe jaune pâle, limpide. Puis la bouche se fait pure, fraîche et acidulée, évoquant des fleurs blanches. Dosage (4,5 g/l) très discret. La version extra-brut (23 €) dévoile une autre facette, avec un côté vineux plus accentué et plus frais. Champagne-eric-taitell.fr (03 26 58 11 42).



Nicolas Feuillatte BRUT GRANDE RÉSERVE

24,22 €

13,5/20

Une association de coopératives, actrice majeure du vignoble, qui propose une version pure, nette et précise de l'assemblage champenois avec 20 % de chardonnay, 40 % de pinot meunier et 40 % de pinot noir. Au nez, fruits blancs et fraîcheur se marient parfaitement. Bouche croquante, qui enrobe le palais pour finir sur une résonance calcaire-iodée. Carrefour ou Nicolas-feuillatte.com



>>> *accompagnateur d'arômes*», précise Flavien Nowack. Exprimé plus franchement, cela signifie que la bulle et le sucre ne servent plus à masquer des vins sans âme. Ce n'est pas Éric Taillat qui dira le contraire, lui qui « *n'aime pas la bulle* » et la veut la plus fine possible. Artisan de la renaissance du pinot meunier, à Baslieux-sous-Châtillon (Marne), il a pour objectif de ne produire que des cuvées en monocépage d'ici à deux ans. Nous le provoquons : et LE goût du champagne, alors ? « *Une hérésie* », sourit-il. Pour lui, plus que ce à quoi s'attend le grand public quand il entend le mot « champagne », « *c'est le vrai terroir qu'il faut retrouver* ». Et cela passe par le travail de la terre. « *On ne peut pas se revendiquer du terroir lorsque les vignes restent en surface : le système racinaire doit descendre en profondeur pour puiser les sels minéraux et les oligo-éléments qui donneront au raisin le goût de la parcelle* », explique cet habitué de nos tests – qui avait surpris beaucoup de nos lecteurs avec des cuvées très vineuses. Dès notre arrivée en Champagne, nous avons remarqué que le nombre de vignes enherbées était plus élevé que jamais. Nos échanges avec les vignerons nous ont éclairés.

Bulles et sucre ne servent plus à masquer des vins sans âme

« *Pour que les racines descendent, il faut contraindre la vigne : elle ne doit pas être l'unique être vivant de la parcelle* », résume Flavien Nowack. En Champagne, quête de goût et prise de conscience environnementale vont de pair. « *Nous sommes des paysans* », résume Florent Collet, qui nous accueille avec son frère Thomas dans leur domaine de Fontaine-Denis-Nuisy (Marne). Il poursuit : « *Lorsqu'on donne à la vigne – en soignant sa biodiversité, en abaissant les rendements –, elle nous récompense avec des raisins de qualité. Certes, une haie plantée sur une parcelle, c'est un rang (et donc une tonne de raisins) en moins, mais c'est aussi un amortisseur climatique et un atout pour la parcelle* ». D'ailleurs, eux non plus n'ont pas trop souffert de cette annus horribilis...

Plus on est de fous...

Dans le prestigieux village du Mesnil-sur-Oger (Marne), Jean-Baptiste Denizart, des champagnes André Robert, est aussi témoin – et acteur – de cette évolution. « *Dire qu'il y a encore trois ou quatre ans, laisser l'herbe pousser sur sa parcelle créait des problèmes avec les voisins... Aujourd'hui, tout le*

ET AUSSI, 16 AUTRES CUVÉES À DÉCOUVRIR

Michel Rutat

LES GRILLETES 2016
(NATURE)
35 € 15/20



Cette parcelle d'un terroir de Vertus est issue du seul millésime 2016. Une vraie réussite, alliant fraîcheur et complexité.

Champagne-rene-rutat.com

F. Bergeronneau

SAINT LIÉ 1^{ER} CRU (BRUT)
31,80 € 14,5/20



Un assemblage classique (50 % chardonnay, 40 % meunier, 10 % pinot noir) très réussi de la Montagne de Reims.

Champagne-bergeronneau-marion.fr

Aurore Casanova

AUORE (EXTRA BRUT)
29,90 € 14,5/20



Vieilli 48 mois sur lattes ; dosage qualitatif. Son assemblage classique confère à ce champagne rondeur et gourmandise.

Aurecasantova.com

Assailly

BRUT NATURE GRAND CRU
25 € 14,5/20



Ce petit domaine d'Avize nous offre une cuvée parfaitement réussie, tout en minéralité et présentant un dosage infime.

Champagneassailly.com

Moussé Fils L'OR D'EUGÈNE RÉSERVE

PERPÉTUELLE (EXTRA-BRUT)
33 € 14/20



Cédric Moussé fait partie de la nouvelle génération à suivre. Cette cuvée (80 % meunier, 20 % pinot noir) en est la preuve.

Champagnemousséfils.com

Jean-Louis Vergnon

CONVERSATION (BRUT)
28,50 € 14/20



L'œuvre d'un vigneron qui recherche le côté salin et une tension en bouche. Un champagne sans concession, pur et net.

Champagne-jl-vergnon.com

Domaine La Borderie

LES TROIS CONTRÉES (BRUT)
33 € 13,5/20



Un champagne (70 % pinot noir) sur la fraîcheur, élané, printanier, auquel on peut juste reprocher de manquer un peu de corps.

Champagne-domaine-la-borderie.fr

Benoît Cocteau

CUVÉE OR BLANC (BRUT)
25,70 € 13/20



Une bouche crémeuse et une bonne concentration en finale pour cette cuvée des coteaux du Sézannais.

Champagnebenoitcocteau.com

monde s'y met», observe le vigneron. Même Moët & Chandon a semé, cette année, des engrais verts sur une parcelle. De quoi être enthousiaste? «La prise de conscience a eu lieu grâce aux vignerons qui n'ont jamais abandonné cette recherche de terroir, comme Roederer ou Selosse. À l'époque, il y avait un fou par secteur; maintenant, il y en a plusieurs par village», s'enthousiasme Flavien Nowack. Jean-Baptiste Denizart est plus terre à terre. «Les fous sont plus visibles et plus nombreux qu'avant, mais la part de leur production sur la globalité du vignoble s'étiole», tempère-t-il. Du moins est-ce le cas des récoltants-manipulants, qui font figure de petit poucet face aux grandes maisons de négoce. Mais chez ces dernières également, la transition est engagée, qu'elle vienne de la pression de consommateurs toujours plus curieux de ce qu'ils achètent ou tout simplement de la réglementation, plus stricte sur le plan environnemental. ♦

Florent Collet fait partie de ces vignerons qui ont choisi de produire moins mais mieux.



UN TRÈS BON CHAMPAGNE À 20 € ? C'EST POSSIBLE !

Nous avons sélectionné des cuvées à moins de 35 € (hors grandes maisons, plus chères) pour dénicher les meilleurs rapports qualité-prix. À 20 €, la cuvée Nord-Sud du domaine Collet détonne. «Nous sommes des récoltants-manipulants, ce qui signifie que nous n'avons pas à acheter notre matière première [le raisin coûte 6,50 €/kg en Champagne], explique Florent Collet. Ce tarif comprend le travail de nos mains, nos charges et investissements.» Son frère Thomas ajoute: «Nous sommes en circuit court, sans

intermédiaire. Chez un caviste, notre bouteille serait à 28-30 € du fait de sa marge, et nous ne pourrions pas la vendre à 20 € de notre côté.» À 22,50 €, Éric Taillet nous régale avec Exclusiv'T: «C'est une cuvée que je maîtrise et qui représente la moitié de ma production: il ne serait pas raisonnable d'augmenter son prix.» Ce volume important, vendu à un tarif accessible, lui assure une base financière stable pour «se faire plaisir» sur d'autres cuvées premium. Telle Bansonensis, noté 15/20 par notre jury mais qui ne figure pas dans notre sélection car assez peu de bouteilles sont disponibles.



Blanc de blancs



Blanc de noirs



Assemblage

Piot-Sévillano

PROVOCANTE (BRUT)

35,50 €
14/20



Cette cuvée 100 % meunier de vieilles vignes, dosée à 6,5 g/l, a séduit notre jury. Ce domaine est en constante progression.

Piot-sevillano.com

Robert Moncuit

RÉSERVE PERPÉTUELLE

35 € **14/20**



Ce champagne est un grand classique de nos tests, toujours régulier et équilibré. Bouche crayeuse, arrondie, crémeuse et fraîche.

Champagnerobermoncuit.com

Gamet

RIVE GAUCHE (BRUT)

34 € **14/20**



Un assemblage à parts égales des trois cépages. La cuvée Rive droite (blanc de noirs, 13,5/20) a également plu à notre jury de dégustation.

Champagne-gamet.com

André Robert

LES JARDINS DU MESNIL (NATURE)

34 € **14/20**



La version nature des Jardins du Mesnil est une franche réussite. Citons aussi Les Vignes de Montigny (14/20, 26,50 €).

Champagne-andre-robert.com

Henriot

BRUT SOUVERAIN

39,95 €
12,5/20



Une cuvée classique, très honorable, volumineuse avec de la mâche. Dommage qu'elle manque quelque peu d'élégance.

Champagne-henriot.com

Veuve Clicquot

BRUT RÉSERVE

38,23 €
12,5/20



Cette cuvée où le pinot est majoritaire offre une bouche riche. Mais le volume est un peu handicapé par un dosage assez présent.

Veuveclicquot.com

Gosset

GRANDE RÉSERVE (BRUT)

38 € **12,5/20**



Un assemblage classique pour cette cuvée de référence de cette petite maison de négoce, la plus ancienne de la région.

Champagne-gosset.com

Bourdair-Gallois

CUVÉE PRESTIGE (BRUT)

25,20 €
12,5/20



Cet assemblage des trois cépages du champagne offre une bouche riche, mais arrondie et facile d'approche.

Bourdair-gallois.fr

Envie de varier les plaisirs ou de limiter les dépenses ? Les crémants d'Alsace sont une bonne option !



CRÉMANTS D'ALSACE

Ils montent en gamme

— Par **MORGAN BOURVEN** avec **ÉRIC BONNEFF** et **MARC MIANNY**

Et si on choisissait un crémant pour agrémenter les réveillons ? Ce vin effervescent connaît une forte croissance ces dernières années. Les huit régions viticoles autorisées à en produire (Alsace, Bordeaux, Bourgogne, Die, Jura, Limoux, Loire, Savoie) ont écoulé 90 millions de bouteilles en 2019, un record. En 2022, elles visent la barre des 100 millions. Leur stratégie pour séduire toujours plus de consommateurs ? Une mise en avant des terroirs et une offre de qualité supérieure. « Notre objectif est de combler le vide entre le *prosecco* à 6 € et le *champagne* à plus de 20 € », a expliqué Édouard Cassanet,

vice-président de la Fédération nationale des producteurs et élaborateurs de crémant, fin septembre, lors d'une conférence de presse à Paris.

Multiplication des cuvées

Soulignant que, comme le champagne, les crémants sont élaborés selon une méthode traditionnelle, Édouard Cassanet a jugé illogique qu'ils se vendent autour de 5 ou 6 €. Symbole de cette ambition, chaque région a créé une catégorie supérieure (Éminent, Émotion...), avec notamment un vieillissement sur lattes plus long. Les viticulteurs, eux, n'hésitent plus à multiplier les cuvées :

crémants blancs, rosés, monocépages... Pour ces productions premium, « nous souhaitons atteindre un prix de 15 à 20 € », a poursuivi Édouard Cassanet. Une montée en gamme que certaines appellations réaliseront plus facilement que d'autres, en raison de leur histoire et de leur terroir. C'est le cas de l'Alsace, qui représente près de la moitié du marché des crémants. Pour la première fois, nous avons décidé de les déguster : même si leur typicité ne se retrouve pas toujours dans les bouteilles, quelques cuvées peuvent concurrencer les champagnes ne possédant pas un grand terroir ou n'en exploitant pas tout le potentiel. ♦

NOTRE SÉLECTION



Direct producteur



Grande distribution



Pierre Chanau

CRÉMANT D'ALSACE BRUT

5,99 € 11/20

Fourni par Alliance Alsace, acteur majeur de la filière des vins biologiques alsaciens, ce crémant



jaune vif affiche un nez fin avec une pointe d'évolution. La bouche se révèle croquante, agréable, équilibrée, et sa finale, tout en vivacité.

Achat chez Auchan



Rebmann

CRÉMANT D'ALSACE BRUT

5,99 € 10,5/20

Élaboré par la plus grande cave viticole d'Alsace, Bestheim, ce crémant offre un nez élégant et soigné sur des fruits à chair blanche. En bouche, il est rond, léger, avec une finale acidulée sans tension. Son dosage est très présent.



Achat chez E.Leclerc



Arthur Metz

CRÉMANT D'ALSACE BRUT
CUVÉE SPÉCIALE 1904

7,99 € 10,5/20

Ce crémant produit par le géant Grands chais de France (GCF) présente un nez net, axé sur les fruits à chair blanche. La bouche est gourmande mais un peu lourde, avec un dosage bien perceptible.



Achat chez Auchan ou Arthurmetz.com



Domaine Mann

CRÉMANT D'ALSACE BRUT
NATURE 2018

17 € 13,5/20

Vieilli sur lattes, cet assemblage de chardonnay, de pinot noir et de pinot auxerrois provient d'un domaine bio. Nez en finesse sur le citron, l'anis et l'amande ; bouche élancée, fraîche, avec une finale élégante.



Vins-mann.com (03 89 24 26 47)



Valentin Zusslin

CRÉMANT D'ALSACE
BRUT ZÉRO

19,50 € 12/20

Assemblage pinot auxerrois, pinot gris et riesling élevé sur lattes puis dégorgé sans ajout de sucres (brut zéro). Nez pur, bouche élégante, tendue dans l'équilibre, signe d'un terroir de qualité. Domaine certifié Biodyvin.



Zusslin.com (03 89 76 82 84)



Dirler-Cadé CRÉMANT
D'ALSACE RIESLING 2016
BRUT NATURE

21,30 € 11/20

Ce 100 % riesling d'un domaine en biodynamie (Demeter) offre un nez citronné, fruité, charnu. Bouche croquante, cristalline et saline, équilibrée. La finale se révèle fraîche et citronnée. Le dosage s'élève à 0,8 g/l.



Dirler-cade.com (03 89 76 91 00)

MULTICUISEURS

Les quatre appareils testés visent à remplacer four, casseroles ou cocotte-minute. Polyvalents, ils font gagner du temps et permettent de concocter des plats élaborés. Mais ils sont aussi encombrants.

— Par **MARIE BOURDELLÈS** avec **GABRIELLE THÉRY**

Demandez le programme !

Un multicuiseur, aussi appelé mijoteur, se distingue par sa capacité à se substituer aux ustensiles de cuisson : la cocotte, le faitout, le cuiseur-vapeur, la poêle, le rice cooker ou encore le four. En revanche, contrairement aux robots cuiseurs, il n'a pas vocation à préparer les plats ; il ne peut ni hacher, ni mixer ni pétrir. Il offre toutefois une large gamme de programmes, de la cuisson lente à la saisie rapide en passant par la vapeur. Conçu pour mitonner légumes, viandes, gâteaux ou encore yaourts, il dispose d'une cuve généreuse adaptée aux besoins d'une grande famille. Pratique et plus abordable qu'un robot multifonction, le mijoteur vous évite d'exercer une surveillance durant toute la durée de la préparation. Nous avons testé quatre modèles, tous équipés d'un mode de cuisson sous pression, qui se généralise depuis peu. Les performances en cuisson sont correctes, mais notre test invite à se méfier du temps de préchauffage ! Parmi la multitude de programmes disponibles, nous avons aussi évalué la cuisson de légumes à la vapeur, de riz, d'un poulet entier et d'un gâteau, ainsi que les fonctions rissolage et mijotage. ♦



G. STOKSTUDIO/ADOBEE STOCK

Moulinex COOKEO TOUCH WIFI 449,99 € 15,7/20 | ★★

Cet appareil connecté avec écran tactile s'avère intuitif. Il inclut 250 recettes (plus de 6 900 via le wifi) et offre 13 modes de cuisson dont on peut régler l'intensité. Le préchauffage est rapide, et ce mijoteur excelle en vapeur et rissolage, même si certaines préparations nécessitent quelques ajustements. Les autres fonctions affichent des résultats satisfaisants. Petit bémol, les recettes sont pour six personnes maximum, malgré une grande cuve de près de 6 litres.



Sage FAST SLOW PRO 249,99 € 13/20 | ★★

Un modèle sophistiqué, pourtant quasi deux fois moins cher que le Cookeo, qui offre de belles cuissons et propose trois types d'évacuation de vapeur, différents niveaux de pression et toute une série de programmes et d'aliments préenregistrés. Dommage qu'un affichage en anglais et l'absence de livre de recettes nous laissent parfois perplexe avant usage... Si on veut épater la galerie, il faut d'abord se familiariser avec le Sage !



Ninja FOODI MAX OP500EU 279,99 € 12,6/20 | ★★

Le Ninja a le gabarit d'un sumo. Le volume et le poids (9,9 kg) de ce multicuiseur 9 en 1 vont de pair avec sa polyvalence, puisqu'il inclut même les fonctions griller, rôtir et déshydrater. Il est aisé de s'en servir, mais son livre de recettes et les commandes sont en anglais. Il offre de belles performances de cuisson malgré une température de mijotage un peu faible (60-65 °C). Gourmand en électricité, il consomme presque autant qu'un four traditionnel pour cuire un poulet.



Thomson CREACOOK EXPRESS 99,90 € 11,1/20 | ★

Derrière son design et son prix serré, cette pomme rouge (ou blanche) renferme une petite cuve (4 l) et souffre d'une utilisation complexe, notamment à cause des noms des programmes (P0, P1, etc.). Mais le livre de 50 recettes fourni rend compte de la polyvalence de l'appareil. Les tests de cuisson sont satisfaisants, à part pour les carottes à la vapeur, trop cuites. Le gâteau a été une bonne surprise. Contrairement à celle de ses rivaux, sa cuve antiadhérente se raye.



★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■ mauvais
 Cuisson  Utilisation  Consommation électrique

TRUITES ET SAUMONS FUMÉS

Goût, fraîcheur et qualité de la découpe de ces poissons fumés sont testés, et leur impact écologique est analysé.

— Par **ELSA ABDOUN**
avec **CÉCILE LELASSEUX** et **ÉRIC BONNEFF**



DESIGREUX/PHOTOCUISINE

Choisir pour soi et pour la mer

Quand on choisit un poisson fumé au moment des fêtes de fin d'année, c'est avant tout pour le goût, la fraîcheur, la qualité de la découpe... Des critères auxquels nous avons évidemment donné la priorité dans notre test. Mais nous sommes aussi nombreux à nous poser des questions sur les conséquences de nos choix de poisson pour la planète. Voici donc quelques informations qui peuvent aider à sélectionner les produits les plus durables.

SAUMON SAUVAGE...

Le saumon de l'Atlantique est surpêché. Mieux vaut privilégier le saumon sauvage du Pacifique, et si possible plutôt d'Alaska. Évitez ceux attrapés « par chalutier », ou dont la méthode de pêche n'est pas indiquée sur l'emballage. Par ailleurs, sachez que la fiabilité du label pêche durable MSC⁽¹⁾, cofondé par Unilever (une multinationale de l'agro-alimentaire), fait actuellement débat.

... OU D'ÉLEVAGE ?

L'élevage préserve les stocks naturels de saumon mais présente des inconvénients. L'entassement des poissons dans des cages en pleine mer y favorise la diffusion de maladies et de polluants. Des saumons s'échappent parfois, au détriment de la stabilité des populations sauvages. Enfin, l'alimentation des saumons, en partie à base de farines et huiles de petits poissons, participe à épuiser les réserves marines.

DU CHILI, D'ÉCOSSE, DE NORVÈGE OU D'IRLANDE ?

Le Fonds mondial pour la nature (WWF) déconseille les saumons élevés au Chili, notamment en raison d'une « utilisation des pesticides et des antibiotiques très importante », et de « beaucoup d'échappements d'espèces d'élevage dans le milieu sauvage ». Nous n'avons trouvé aucune information suggérant une différence d'impact écologique entre élevages de Norvège, d'Écosse ou d'Irlande.

BIO, ASC OU LABEL ROUGE ?

Le label bio garantit des élevages moins denses, placés en dehors des trajets de migration des saumons sauvages, avec chaque année un maximum de deux traitements antibiotiques et deux traitements chimiques contre les poux de mer. Autant de contraintes qui limitent la pollution en mer et la transmission de maladies aux espèces sauvages. Néanmoins, si les farines et les huiles végétales doivent toujours être issues d'aliments bio, la part de farines et d'huiles animales, qui impactent les ressources marines, s'avère plus importante. Le Label rouge certifie, pour sa part, une moindre densité des poissons dans les cages et restreint l'usage des antibiotiques à certains stades de croissance, ce qui réduit un peu la pollution des eaux. Il nous a été plus difficile d'identifier les avantages du label ASC⁽²⁾, le pendant aquacole du MSC, dont l'utilité est remise en cause par l'association Bloom, qui lutte pour la préservation des océans.

LA TRUITE FAIT-ELLE MIEUX ?

Les truites sauvages sont trop petites pour la fumaison. On trouve donc en rayon uniquement des truites fumées d'élevage. Or, contrairement aux saumons, « beaucoup d'entre elles viennent de France, où les élevages sont souvent petits et installés hors-sol, ce qui limite l'effet sur les milieux naturels », affirme Frédéric Le Manach, directeur scientifique de Bloom. Par contre, « les truites sont, comme les saumons, des poissons carnivores », rappelle Sandrine Skiba, directrice de l'unité Nutrition, métabolisme et aquaculture à l'Institut national de la recherche pour l'agriculture, l'alimentation et l'environnement (Inrae). Or cette dernière précise : « L'impact écologique de ces poissons est principalement lié à leur alimentation. » À noter que le WWF préconise d'éviter les truites espagnoles, italiennes et sud-américaines élevées en bassins, et de privilégier pour ce poisson l'aquaculture danoise, finlandaise ou simplement bio. ♦

(1) Marine Stewardship Council. (2) Aquaculture Stewardship Council.

22 TRUITES ET SAUMONS FUMÉS

												Note sur 20	€/kg	
1	MOWI SAUMON FUMÉ PRESTIGE BIO, FUMÉ AU BOIS DE HÊTRE		BIO	Écosse	★★★	★★	★★★	★★	★★	★★★	★★	15,5	★★	57,90
2	PETIT NAVIRE - 25% DE SEL, SAUMON FUMÉ		ASC	Norvège	★★	★★	★★★	★★	★★	★★★	★★	15,3	★★	52
3	U BIO SAUMON ATLANTIQUE FUMÉ		BIO	Écosse	★★	★★★	★★★	★★	★	★	★★	14,7	★★	57,30
4	LA TABLE D'ADRIEN DELBOS (ALDI) SAUMON FUMÉ SUPÉRIEUR		-	Écosse	★★	★★★	★	★★	★★	★★★	★★	14,4	★★	31,90
5	GOLDEN SEA FOOD (ALDI) TRUITE FUMÉE AU BOIS DE HÊTRE		-	France	★★	★★	★★★	★★	★★	★★	★★	14,2	★★	23,50
6	MONOPRIX SAUMON FUMÉ		ASC	Norvège	★★★	■	★★★	★★	★★	★★	★★	14,1	★★	39,20
7	DELPIERRE SAUMON FUMÉ SAUVAGE		MSC	Pacifique Nord-Est	★★	★	★★★	★★	★★	★★★	★★	13,5	★★	51,30
8	KRITSEN TRUITE FUMÉE - SALAGE AU SEL SEC, FUMAGE AU BOIS DE HÊTRE		-	Pologne	★★★	★★	★	★★	★★	★	★★	13,5	★★	57,30
9	CAPITAINE COOK (INTERMARCHÉ) SAUMON ATLANTIQUE FUMÉ		-	Islande	★★★	★	★★★	★★★	★★	★	★★	13,5	★★	49,25
10	PETIT NAVIRE TRUITE FUMÉE ÉLEVÉE EN MER		ASC	Danemark	★	★	★★★	★★	★★	★★★	★★	13	★★	39
11	CARREFOUR BIO TRUITE FUMÉE AU BOIS DE HÊTRE		BIO	Espagne	★	★★	★★★	★	★	★★★	★★	12,9	★★	44,60
12	NAUTICA (LIDL) TRUITE FUMÉE ÉLEVÉE EN EAU DOUCE, FUMÉ AU BOIS DE HÊTRE		-	Danemark	★	★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★	12,8	★★	17,80
13	LA SAUMONERIE DE CHOISY TRUITE FUMÉE		-	France	★	■	★★	★★	★	★★★	★★	12,5	★★	42,15
14	VICI SAUMON FUMÉ ATLANTIQUE		BIO	Norvège	■	★★	★★★	★★	★★	★★	★★	12,5	★★	41,60
15	LABEYRIE GRANDES ORIGINES SAUMON FUMÉ DES HIGHLANDS D'ÉCOSSE AUX NOTES MALTÉES		-	Écosse	★	■	★★★	★★	★★	★★★	★★	12,1	★★	72,40
16	GUYADER TRUITE FUMÉE PYRÉNÉES		-	Espagne	★★	★★	■	★★	★★	★★★	★★	12	★	47,75
17	WILLIAM & JAMEAS TRUITE FUMÉE		BIO	France	★★	★	■	★	★	★★★	★★	11,6	★	65,30
18	AUCHAN SAUMON ROUGE DU PACIFIQUE, FUMÉ AU BOIS DE HÊTRE		MSC	Pacifique Nord-Est	★	★★	★★★	★★	★	★★★	★	11,5	★	49,35
19	OVIVE TRUITE FUMÉE BIO AU BOIS DE HÊTRE		BIO	France	★★	■	★★★	★	★	★★★	★	11,1	★	49
20	MAISON DELPEYRAT SAUMON FUMÉ		-	France	■	★	★★★	★★	★	★★	■	9,5	★	57,10
21	E.LECLERC ECO+ SAUMON ATLANTIQUE FUMÉ		-	Norvège	■	■	★	★★★	★★	★★	★	8	■	17,65
22	LA VIE CLAIRE TRUITE FUMÉE AU BOIS DE CHÊNE ET DE HÊTRE		BIO	France	■	★★	★★★	★★	★	★★★	■	7,6	■	75,80

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen

■ médiocre ■■ mauvais

Saumon fumé Truite fumée

* DLC: date limite de consommation.

PHYSICO-CHIMIE La physico-chimie recouvre des analyses de teneur en sel, d'humidité (pour la conservation du produit) et de phénols (des arômes dont la concentration reflète la qualité du fumage).

CONTAMINANTS Nous avons recherché des molécules cancérogènes apportées par la fumée, 4 métaux lourds (plomb, cadmium, mercure, arsenic) et un additif interdit, l'éthoxyquino.



Mowi SAUMON FUMÉ PRESTIGE BIO, FUMÉ AU BOIS DE HÊTRE
57,90 €/kg 15,5/20 | ★★

Cette référence bio a été appréciée par nos dégustateurs experts, notamment pour sa texture particulièrement tendre et fondante et son absence de taches brunes. Mais elle arrive seulement en quatrième place dans le classement de notre panel de consommateurs, en partie parce que certains d'entre eux l'ont jugée trop salée. La qualité des tranches était par ailleurs très belle, et ce produit s'avérait satisfaisant en ce qui concerne les critères de fraîcheur et de taux de contaminants.



Petit Navire -25 % DE SEL, SAUMON FUMÉ
52 €/kg 15,3/20 | ★★

S'il ne se place qu'en deuxième position de notre classement du fait de tranches un peu moins belles (mais tout à fait acceptables) que celles du Mowi, ce saumon fumé est, en revanche, arrivé premier au test de dégustation, avec une teneur en sel bien moins élevée que la moyenne. Notre panel de consommateurs a apprécié tout à la fois son goût, sa texture, son aspect et son odeur. Le grand chelem ! Il satisfait également sur les critères de fraîcheur, de poids, etc.



Golden seafood (Aldi) TRUITE FUMÉE AU BOIS DE HÊTRE
23,50 €/kg 14,2/20 | ★★

C'est notre truite la mieux notée et la deuxième moins chère. Notre jury d'experts l'a trouvée tendre et fondante, avec un arôme de fumé peu prononcé. Notre panel de consommateurs, qui l'a surtout remarquée pour son aspect et sa texture agréables, la classe troisième de sa catégorie. Ses tranches sont plutôt belles mais son poids, un peu inférieur à celui indiqué sur l'emballage, lui a fait perdre des points.

ORDINATEURS PORTABLES 15 POUCES

Microsoft vient de dévoiler une nouvelle version de son système d'exploitation. Quelques innovations vous attendent.

Windows 11 débarque

— Par **CYRIL BROSSET**
avec **NEIL MCPHERSON**



Depuis le 5 octobre, Windows 11 est disponible en téléchargement. Certes, cette mise à jour du système d'exploitation le plus répandu au monde ne devrait pas révolutionner l'informatique, mais elle apporte tout de même quelques nouveautés intéressantes.

UN DESIGN PLUS MODERNE

Windows 11 se démarque surtout de la version précédente, la 10, par son design épuré et plus moderne, qui devrait satisfaire la plupart des utilisateurs. Les icônes sont plus lisibles et mieux disposées dans des fenêtres aérées. Autre changement graphique : la barre des tâches, qui permet d'accéder aux applications ouvertes, est positionnée en bas au milieu, et non plus à gauche de l'écran. De plus, elle propose désormais un lien direct vers Teams, le système de visioconférence de Microsoft, et un autre vers un nouveau menu « Démarrer ».

LE MULTITÂCHE FACILITÉ

Avec Windows 11, organiser son bureau afin d'effectuer plusieurs tâches simultanément n'a jamais été aussi facile. Deux clics suffisent pour afficher astucieusement deux, trois ou quatre fenêtres sur un même écran. Pratique quand on a besoin de regarder une vidéo ou de faire des

recherches sur Internet pendant que l'on rédige un texte, par exemple. En outre, il est possible de donner un nom à chaque fenêtre et de lui appliquer un fond différent de manière à l'identifier rapidement.

UNE BOUTIQUE D'APPLIS ÉTOFFÉE

L'offre a été largement enrichie. Ainsi, la boutique d'applications de Windows, le Microsoft Store, intègre désormais les applis Android. Elle a également bénéficié d'un coup de jeune et c'est tant mieux. Télécharger un utilitaire ou un jeu, comme sur un smartphone, s'avère aujourd'hui plus aisé et plus agréable.

ALORS, FAUT-IL CRAQUER POUR WINDOWS 11 ?

Aussi minimes que semblent ces innovations, la plupart des possesseurs de PC ont tout intérêt à passer à Windows 11. Mais leur machine doit être compatible. À en croire Microsoft, c'est le cas de la majorité des ordinateurs fonctionnant sous Windows 10, version 2004 ou ultérieure. Vérifiez tout de même que le vôtre possède a minima un processeur à deux cœurs et de 1 GHz, et dispose de 64 gigas d'espace de stockage et de 4 gigas de mémoire vive. Rendez-vous ensuite dans « Paramètres » et cliquez sur « Mise à jour » pour savoir si vous pourrez télécharger Windows 11 immédiatement

L'AVIS DE L'EXPERT

NEIL MCPHERSON
Notre spécialiste informatique

« La résolution de l'écran influe sur l'autonomie »

« Le Full HD, au format 16/9 à dalle mate, est le plus répandu. Or, l'autonomie est fortement impactée par la résolution. Pour vous offrir une journée d'utilisation loin d'une prise, l'écran 3K du Dell est épaulé par une batterie de très haute capacité (86 Wh, contre 35 à 56 Wh sur les modèles classiques). La technologie Oled (Asus) s'avère prometteuse, avec un contraste plus élevé, des noirs profonds et de très belles couleurs, mais la dalle est réfléchissante, avec un effet miroir prononcé. »

ou plus tard, car son déploiement s'étale dans le temps. Vous envisagez d'acheter un appareil neuf ? Choisissez-en un qui intègre déjà Windows 11. Sinon, pas de panique : vous basculerez à coup sûr vers cette nouvelle version sans surcoût au moment de l'installation ou plus tard. D'ailleurs, les modèles figurant dans notre sélection, achetés il y a plusieurs mois, ne sont pas dotés de Windows 11, à l'exception d'un seul. ♦

Focus

Acer Aspire Vero : pas si vert

À en croire Acer, l'Aspire Vero serait « écologique ». Si son ouverture et le changement de la plupart de ses composants s'avèrent faciles, il n'est pas forcément plus réparable que ses concurrents, d'autant qu'une barrette de RAM est soudée.

Résultat : en cas de souci, vous devrez changer la carte mère.

En réalité, seul le châssis de l'appareil contient 30 % de plastique recyclé et son emballage est tout en carton. Pas de quoi le vendre comme un ordinateur « conçu pour répondre aux besoins de la planète ». Qui plus est, il faut aimer le plastique brut et les finitions grossières.



A. LECOMTE



Dell INSPIRON 16 PLUS (7610)

950 € 15,1/20 | ★★

Écrire, regarder des vidéos, réaliser du montage photo... avec cet ordinateur, vous pourrez presque tout faire, sauf peut-être jouer à des jeux exigeants en ressources. Nous avons particulièrement apprécié sa rapidité d'exécution, son châssis tout alu de bonne qualité et la présence d'un lecteur de cartes SD. Son écran 16 pouces très lumineux, au format 3K, un peu plus carré que le 16/9, nous a aussi séduits. Il présente toutefois quelques défauts, comme l'absence de prise Ethernet et une consommation électrique un peu supérieure à la moyenne.



Honor MAGICBOOK X 15

500 € 12,1/20 | ★★

Si vous ne souhaitez pas déboursier des sommes folles lors de l'achat d'un PC, c'est LA bonne affaire du moment. Avec son processeur Intel Core i3, son SSD de 256 Go, ses 8 gigas de RAM et son écran Full HD, ce modèle affiche une configuration rare et une finition de bonne qualité à seulement 500 €. Résultats : des performances largement suffisantes pour un usage courant et un excellent rapport qualité-prix. Un regret, toutefois : la webcam, mal placée sous une touche du clavier et de piètre qualité, offre un angle de vue peu flatteur.

12 ORDINATEURS
PORTABLES
15 POUCES

12 ORDINATEURS PORTABLES 15 POUCES		Qualité globale										Note sur 20	PRIX €	Processeur	Mémoire vive (RAM) Go	Capacité de stockage annoncée (SSD) Go	Résolution de l'écran ⁽⁹⁾ Go
		QUALITÉ D'APPRÉHENSION	QUALITÉ D'AFFICHAGE	QUALITÉ DU SON	QUALITÉ DU CLAVIER	QUALITÉ DE LA WEBCAM	DE LA SÉCURITÉ	AUTONOMIE	ÉQUIPEMENT	QUALITÉ DE LA CONSTRUCTION	APPRECIATION GLOBALE						
1	DELL INSPIRON 16 PLUS (7610)	★★★	★★★	■	★★	★★★	★★	★★★	★★	★★★	15,1	★★	950	Core i5-11400H ⁽¹⁾	8	512	3K ⁽⁴⁾
2	ACER SWIFT 3 SF316-51-752	★★★	★★★	★	★★	★★★	★★	★★★	★★	★★★	15	★★	800	Core i5-11300H ⁽¹⁾	8	512	FHD ⁽⁴⁾
3	DELL INSPIRON 15 5515	★★★	★★	■	★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★	15	★★	790	Ryzen 7 5700U ⁽²⁾	8	512	FHD
4	HP 15-EH1019NF	★★★	★★	★	★★	★★★	★★	★★★	★★	★★	14,8	★★	700	Ryzen 5 5500U ⁽²⁾	16	512	FHD
5	MSI MODERN 15 A10M-636FR	★★	★★	★	★★	★★★	★	★★★	★★	★★★	14,2	★★	800	Core i5-10210U ⁽¹⁾	16	512	FHD
6	ASUS VIVOBOK S 15 S533EA-LI895T	★★	★★★	■	★★	★★★	★	★★	★★	★★	14	★★	900	Core i5-1135G7 ⁽¹⁾	16	512	FHD ⁽⁵⁾
7	LENOVO IDEAPAD 3 15ITL6	★★	★★	★	★★★	★★★	★	★★	★★	★★	14	★★	600	Core i5-1135G7 ⁽¹⁾	8	256	FHD
8	ACER ASPIRE VERO 15-51-51EG	★★★	★★	■	★★	★★★	★★	★★	★★★	★★	13,9	★★	1000	Core i5-1155G7 ⁽¹⁾	16	512	FHD
9	HUAWEI MATEBOOK D 15 2021	★★	★★	★	★	★★★	■	★★	★★	★★★	12,9	★★	650	Core i5-10210U ⁽¹⁾	8	512	FHD
10	HONOR MAGICBOOK X 15	★★	★★	★	★	★★★	■	★★	★★	★★★	12,1	★★	500	Core i3-10110U ⁽¹⁾	8	256	FHD
11	DELL INSPIRON 15 3510	■	★★	■	★★	★★★	★★	★★★	■	★	10,8	★	430	Pentium N5030 ⁽¹⁾	4	128	FHD
12	HP 15S-FQ007INF	■	★★	■	★★	★★	★★	★★★	★★	★	9,9	★	450	Celeron N4020 ⁽³⁾	8	256	HD

(1) Intel, (2) AMD, (3) 3K : 3 072 x 1 920 pixels ; FHD (Full HD) : 1 920 x 1 080 pixels ; HD : 1 366 x 768 pixels. (4) Écran de 16,1 pouces de diagonale. (5) Écran OLED.

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen ■ médiocre ■ mauvais

BARRES DE SON

Vous distinguez mal les voix ou souhaitez optimiser la qualité globale du son de votre téléviseur ? Adoptez une barre !

— Par **CAMILLE GRUHIER**
avec **FRANÇOIS PALEMON**

JBL BAR 5.0 MULTIBEAM
399 € **12,7/20** | ★★

Si vous cherchez à améliorer le son de votre téléviseur avec un appareil qui servira aussi d'enceinte Bluetooth, cette barre est idéale. La qualité sonore est au rendez-vous, notamment pour les voix, le rendu s'avère réaliste dans l'ensemble et la dynamique, bonne. Bien que dépourvue de caisson de basses, cette référence offre de bons graves. Vous pourrez même l'utiliser comme enceinte de salon afin d'écouter la radio ou de la musique diffusée depuis votre smartphone. De plus, son prix reste très acceptable.



A. LECOMTE



Teufel CINEBAR 11 2.1 SET
450 € **12,2/20** | ★★

Ce modèle offre un son assez plaisant et détaillé. Il délivre une très bonne puissance acoustique sans distorsion. Son caisson de basses sans fil limite les câbles dans le salon (à brancher au secteur). Un bémol : les effets surround (son provenant de diverses directions), trop discrets quand on regarde un film. Longue de 95 cm et pesant moins de 2 kg, cette barre est compatible Bluetooth, mais pas wifi. Notez que des enceintes arrière sans fil sont disponibles en option pour... 400 €.

L'AVIS DE L'EXPERT

FRANÇOIS PALEMON
Notre spécialiste son



« Pas de fausse note »

« Des notes qui plafonnent à 12,7/20, Ça ne semble pas très brillant... En fait, c'est à cause de la "rigueur" de notre protocole et de l'impossible comparaison des performances entre les divers équipements que nous testons (de la simple enceinte Bluetooth à l'appareil audio haut de gamme). Retenez qu'ici 12,7/20, c'est bien ! Et que tous les modèles présentés amélioreront la qualité du son de votre téléviseur. »

13 BARRES DE SON

	QUALITÉ DU SON	PUISSANCE ACOUSTIQUE	COURBE DE RÉPONSE	Voix	Tonalité	Effets	APPRÉHENSION GLOBALE	PRIX €	Caisson de basses	Wifi	Bluetooth / NFC*
							Note sur 20				
1	JBL BAR 5.0 MULTIBEAM	★★	★★	★★	★★	★★	12,7 ★★	399	-	●	● / -
2	TEUFEL CINEBAR 11 2.1 SET	★	★★★	★★	★★	★★	12,2 ★★	450	●	-	● / -
3	YAMAHA ATS-2090	★	★★	★★	★	★	11,7 ★	350	●	●	● / -
4	SAMSUNG HW-Q600A	★	★	★★	★★	★★	11,3 ★	400	●	-	● / -
5	LG DSN7CY	★	★	★★	★	★	11,2 ★	320	-	-	● / -
6	SONY HT-S40R	★	★	★★	★	★	11 ★	500	●	-	● / -
7	BOSE SMART SOUNDBAR 300	★	★	★★	★★	★	10,7 ★	400	-	●	● / -
8	YAMAHA SR-B20A	★	■	★★	★	★	10,6 ★	200	-	-	● / -
9	PHILIPS TAB8505	★	■	★★	★	★	10,5 ★	400	●	●	● / -
10	DENON DHT-S416	★	■	★	★	★	10,2 ★	330	●	●	● / -
11	SAMSUNG HW-A450	★	★	★	★	★	10,2 ★	170	●	-	● / -
12	HISENSE HS 312	★	★	★	■	★	9,8 ★	300	●	-	● / -
13	DENON HOME SOUND BAR 550	★	★	★★	★★	★	9,7 ★	500	-	●	● / -

★★★ très bon ★★ bon ★ moyen

■ médiocre ■■ mauvais

● oui - non

* Technologie permettant d'échanger des données.

PUISSANCE ACOUSTIQUE Volume sonore maximal que peut délivrer l'enceinte sans déformation excessive (distorsion de moins de 5%).

COURBE DE RÉPONSE On évalue la capacité de l'enceinte à restituer l'ensemble des fréquences du spectre audible, de 20 Hz à 20 kHz. Les mesures sont faites en chambre anéchoïque (qui absorbe les ondes sonores).

TABLETTES TACTILES

Notre test montre que les modèles trop bas de gamme ne tiennent pas la route.

— Par **CAMILLE GRUHIER**
avec **VINCENT ERPELDING**

Apple iPad Mini
559 €

17,1/20 | ★★★

Le dernier iPad Mini d'Apple est résolument une remarquable petite tablette (diagonale d'écran de 8,3 pouces, soit 21 cm). L'écran tactile et les performances de son processeur, mais aussi l'autonomie, les photos et les vidéos s'avèrent de très haut vol. Vous pourrez le déverrouiller avec un code ou une empreinte digitale – le capteur est efficace et bien placé (dans le bouton supérieur). Notez qu'il est compatible avec le stylet Apple Pencil de 2^e génération (135 €). L'iPad classique (10,2 pouces, soit 25,9 cm) obtient également une très bonne note.



Samsung Galaxy Tab S7
719 €

16,3/20 | ★★★

Sans surprise, le modèle phare de Samsung affiche d'excellents résultats (vu son prix, heureusement !). Il offre des finitions soignées et, autre bon point, est fourni avec un stylet qui sert à la prise de notes, au coloriage ou à la traduction (il suffit de survoler le mot à traduire, à condition d'être connecté à Internet). L'autonomie est au rendez-vous, comme la qualité des photos prise avec le double capteur principal (13 + 5 Mpx). Celle des vidéos satisfait également malgré une réserve concernant le son capté, qui manque d'éclat.



Amazon Fire HD 10 (2021)
150 €

14,7/20 | ★★

Le prix de cet appareil est très attractif, mais attention, il fonctionne sous Fire OS (7.3), le système d'exploitation d'Amazon. Dès lors, ni le Play Store de Google ni ses autres services (Maps, Gmail, etc.) ne sont disponibles. Pour télécharger des applications, on se connecte à l'Amazon Appstore. La qualité des photos et des vidéos se révèle un peu moyenne (manquant de détails, sombres, son trop bas). Toutefois, au niveau matériel (écran, processeur, connectique, batterie, etc.), la Fire HD est une bonne tablette, réactive et pratique à l'usage.



15 TABLETTES TACTILES

15 TABLETTES TACTILES	QUALITÉ DE CONSTRUCTION		PERFORMANCES		QUALITÉ D'ÉCRAN		COMMODITÉ D'EMPLOI		MULTIMÉDIA APPAREIL PHOTO		AUTONOMIE BATTERIE		APPRECIATION GLOBALE		PRX		Système d'exploitation		Capacité annoncée	
									Appareil photo		Après 30 minutes de charge		Apréciation globale				Testé		Pouces	
							Arrière		Frontal		Qualité vidéo		Moyenne lecture vidéo et navigation web		Note sur 20				Go	
1	APPLE IPAD MINI 2021	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	4h20	11h33	★★★	17,1	★★★	559	iOS 15.0	8,3	64
2	APPLE IPAD 2021	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	2h45	12h52	★★★	16,7	★★★	389	iOS 15.0	10,2	64
3	APPLE IPAD AIR 2020	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★	★★★	★★★	3h25	10h10	★★	16,6	★★★	669	iOS 14.1	10,9	64
4	SAMSUNG GALAXY TAB S7	★★★	★★★	★★★	★★★	★★★	*	★★	★★★	★★★	★★★	2h28	12h11	★★★	16,3	★★★	719	Android 10	11	128
5	LENOVO YOGA TAB 13	★★★	★★★	★★	★★★	n.a.	★★	★★	★★★	★★★	★★★	4h45	13h33	★★★	16,2	★★★	800	Android 11	13	128
6	SAMSUNG GALAXY TAB A7	★★★	★★	★★	★★★	*	■	*	★★★	★★★	★★★	1h11	12h28	★★	15,1	★★	249	Android 10	10,4	32
7	LENOVO TAB P11 (TB-J606F)	★★★	★★	★★	★★	*	*	*	★★★	★★★	★★★	2h29	11h31	★★	14,8	★★	300	Android 10	10,9	128
8	AMAZON FIRE HD 10 (2021)	*	★★	★★	★★★	*	*	*	★★★	★★★	★★★	2h21	15h15	★★★	14,7	★★	150	Fire OS 7.3.2.1	10	32
9	TCL 10 TABMAX	★★	★★	*	★★	*	*	*	★★★	★★★	★★★	3h21	16h40	★★★	14,4	★★	250	Android 10	10,3	64
10	SAMSUNG GALAXY TAB A7 LITE	★★★	★★	*	★★★	■	■	■	★★★	★★★	★★★	1h48	9h30	★★	14,3	★★	179	Android 11	8,7	32
11	HUAWEI MATEPAD T 8	★★★	*	★★	★★	★★	*	*	★★★	★★★	★★★	2h30	15h	★★★	13,7	★★	130	Android 10	8	32
12	HUAWEI MATEPAD T 10S	★★★	*	★★	★★	★★	*	*	★★★	★★★	★★★	1h39	6h36	*	13,1	★★	150	Android 10	10,1	32
13	LENOVO TAB M7	★★★	■	*	★★	*	*	*	★★	★★	★★	1h37	9h13	*	12,1	★★	120	Android 9	7	32
14	ALCATEL SMART TAB 7	★★	■	■	★★	■	■	■	■	■	■	0h53	4h59	■	10,4	*	120	Android 9	6,9	16
15	ARCHOS T80	■	■	■	★★	■	■	■	■	■	■	1h10	5h07	■	9,9	*	90	Android 10	8	16

★★★ très bon ★ bon ★ moyen ■ médiocre ■ mauvais n.a.: non applicable



STATIONS DE SKI

À l'heure des gros défis

Covid, manque de neige, désintérêt des jeunes pour le ski... Les stations de montagne doivent se réinventer, mais leurs actions ne sont pas toujours à la hauteur des enjeux.

— Par **CYRIL BROSSET**

En cette fin du mois d'octobre, la station de La Clusaz (Haute-Savoie) s'active. Les agents chargés des pistes vérifient que les remontées mécaniques fonctionnent, les hôtels et les restaurants recrutent leurs saisonniers, les résidences hôtelières se refont une beauté... Après deux hivers perturbés par la fermeture des remontées mécaniques en raison de la crise sanitaire, la commune se prépare à revivre, à l'image des 250 stations de ski françaises. « Avec tout ce qui s'est passé, nous avons un peu de mal à nous projeter sur la saison qui arrive », reconnaît Julien Favre, le directeur d'une école de ski Oxygène. D'un côté, nous avons revu à la baisse le nombre de saisonniers, de l'autre, nous avons renforcé nos équipes à l'année, car nous avons senti qu'il allait falloir fournir de gros efforts pour relancer l'activité. » « Pour l'heure, les réservations sont inférieures de 7 % à celles d'il y a deux ans, et nous avons encore quelques incertitudes sur la présence des Américains et des Britanniques, mais nous sommes confiants sur le fait que les skieurs seront nombreux à dévaler les pistes cet hiver », rassure Jean-Marc Silva, le directeur général de France Montagnes, un organisme chargé de faire la promotion des stations.

Le réchauffement climatique, menace numéro 1

La nouvelle saison s'annonce sous de bons auspices, mais les stations n'ont pas fini de se poser des questions sur leur avenir. Il faut dire que les défis sont nombreux : les jeunes ont tendance à se désintéresser du ski alpin, la concurrence des destinations étrangères ou ensoleillées est toujours plus féroce et les critiques sur l'impact écologique des activités de montagne s'intensifient. Toutefois, le réchauffement climatique représente la plus grande menace. Si, depuis 1900, les températures ont augmenté de 1,5 degré à l'échelle de la planète,



Certaines stations voient déjà leur or blanc fondre comme neige au soleil...

elles ont grimpé de 2,3 degrés dans les Alpes ! « Pendant les 10 années où j'ai été gardien de refuge, j'ai vu les glaciers fondre et des pans de montagne s'écrouler sous l'effet de la hausse des températures », témoigne Frédi Meignan, le président de l'association Mountain Wilderness, organisatrice des états généraux de la transition du tourisme en montagne, en septembre dernier. On ne peut plus nier ce phénomène. » Des stations ont déjà dû écourter leurs saisons d'hiver, voire stopper des activités de glisse faute de neige. Certaines ont même mis à l'arrêt des télésièges dont les pylônes étaient fragilisés par le dégel du permafrost. Et le futur n'a rien de réjouissant : selon les climatologues, la température pourrait encore augmenter de 4 à 5 degrés dans les Alpes d'ici à la fin du siècle. Après avoir longtemps refusé de regarder la réalité en face, les professionnels de la montagne semblent enfin prendre le sujet à bras-le-corps. « Dans ma commune, 15 pylônes ont été

Selon les climatologues, les températures pourraient encore grimper de 4 à 5 degrés dans les Alpes d'ici à la fin du siècle



démontés grâce au remplacement de trois remontées mécaniques par un télésiège. Les dameuses ont été équipées d'appareils capables de mesurer la hauteur de neige de manière à ne produire que la quantité nécessaire, des parkings ont été recouverts de panneaux photovoltaïques. Et certains de nos bâtiments sont chauffés avec des granulés fabriqués sur place à partir du bois de nos forêts, s'enthousiasme Pierre Vollaire, maire des Orres (Hautes-Alpes) et vice-président de l'Association nationale des maires de stations de montagne (ANMSM). Cela fait longtemps que les sujets liés à la protection de l'environnement sont pris en compte par les élus, mais désormais, ils sont au cœur de leur réflexion.»

La neige va devenir rare à moins de 1800 mètres

De fait, un peu partout, les actions se multiplient : rénovation de bâtiments aux dernières normes environnementales, signature de plans de gestion de la ressource en eau, installation de télésièges moins énergivores, recherches pour limiter la consommation d'énergie des dameuses, restaurants s'approvisionnant auprès de producteurs locaux, etc. Quant au transport routier, qui représente plus de la moitié du CO₂ émis par le tourisme de montagne, il fait l'objet d'une attention toute particulière, avec la mise en place de navettes électriques gratuites dans les stations ou encore la construction d'« ascenseurs valléens », des funiculaires ou des télécabines destinés à acheminer touristes, travailleurs et habitants des vallées au cœur des stations.



On fait le point

250 stations de ski en France, dont 12 qui s'approprient la moitié du chiffre d'affaires global.

7 milliards d'euros de chiffre d'affaires produits chaque année par le ski alpin.

5 % de la population pratique le ski alpin.

x 7 Un euro dépensé dans les remontées mécaniques génère sept euros de retombées économiques sur le territoire.

Si elles vont dans le bon sens, il semble pourtant que ces initiatives ne sont pas à la hauteur des enjeux. « On estime que dans les décennies qui viennent, la limite pluie-neige pourrait s'élever de 900 mètres, indiquait le glaciologue Thierry Lebel lors d'une conférence organisée par le collectif France Nature Environnement de Haute-Savoie. Dans les stations les plus hautes, on devrait pouvoir skier encore longtemps, même si les chutes de neige seront certainement plus irrégulières et concentrées sur de plus courtes périodes. En revanche, les pistes situées à moins de 1 800 mètres d'altitude risquent, à plus ou moins long terme, de ne plus avoir suffisamment de neige pour assurer la rentabilité de leurs remontées mécaniques. » « Nous continuerons à attirer les touristes l'été et à promouvoir la culture locale comme nous le faisons depuis longtemps, mais notre économie restera encore longtemps basée sur le ski alpin », confirme Mylène Agnelli, la maire d'Isola (Alpes-Maritimes), dont les pistes ne descendent jamais sous les 2 000 mètres d'altitude. Dans le >>>

Et si vous abordiez la montagne autrement ?

Face à l'avenir incertain des stations, les touristes ont leur rôle à jouer. Il serait peut-être temps d'envisager les sports d'hiver de manière plus responsable.

Privilégiez les transports en commun

Plutôt que la voiture, prenez le train. Vous éviterez de vous retrouver bloqué des heures sur l'autoroute et vous limiterez considérablement vos émissions de CO₂, très problématiques dans les vallées. Des cars vous achemineront ensuite de la gare jusqu'à la station.

Optez pour une station écoresponsable

Même s'ils ne garantissent pas de skier sans polluer, des labels soulignent les efforts des stations en matière de protection de l'environnement. Le Flocon vert, décerné par l'association Mountain Riders, garantit, par exemple, la mise en place d'une gestion

raisonnée des ressources et des déchets, de moyens de transport peu polluants ou encore d'actions visant à sensibiliser la population. La certification Green Globe valorise les professionnels du tourisme ayant une attitude écoresponsable et sociale. Enfin, le trophée Cîmes durables récompense les stations menant à bien des projets positifs pour leur environnement.

Limitez votre impact

Pensez à la seconde main au moment de vous équiper. En station, privilégiez les navettes, consommez des produits

locaux, louez du matériel fabriqué de manière écoresponsable et, dans votre logement, prenez garde à ne pas gaspiller l'eau ni l'énergie.

Choisissez des activités adaptées

Ne cherchez pas à faire du ski à tout prix. Profitez du manque de neige pour découvrir d'autres loisirs (randonnées, luge, visites culturelles, etc.). Et, en cas de mauvais temps, il n'y a rien de mieux qu'une raclette et un vin chaud !



Si la neige manque, laissez-vous tenter par d'autres activités ludiques !

LA MONTAGNE/MAXPPP

>>> même temps, certaines stations de moyenne montagne ont déjà acté la fin du ski alpin à un horizon de 10-15 ans, à l'image de Métabief (Jura). « Nous avons commencé à nous pencher sérieusement sur ce sujet en 2016, quand nous avons réfléchi à l'opportunité de remplacer quatre télésièges vieillissants. Il nous est apparu que le retour sur investissement d'un tel équipement était bien trop aléatoire au vu des prévisions d'enneigement, se souvient Olivier Erard, chargé de la transition à la mairie. Au terme de nombreuses études et d'une grande concertation, il a été décidé de maintenir aussi longtemps que possible l'activité ski alpin dans des conditions techniques et économiques raisonnables, mais de ne plus relancer de gros investissements. Parallèlement, nous nous donnons 10 ans pour nous adapter à l'après-ski. Un plan plus précis devrait voir le jour d'ici à deux ou trois ans. »

L'activité qui succédera au ski n'est pas trouvée

Reste à savoir ce qui pourra remplacer le ski alpin. Toutes les stations ont commencé à diversifier leur offre hivernale, en développant notamment le ski de randonnée et la raquette, mais également des activités plus ludiques comme les descentes en luge, en trottinette ou sur de grosses bouées gonflables (tubing). Certaines proposent même de faire des balades en fatbike, un vélo capable de rouler sur la neige, ou bien en moto électrique. Toutes aussi cherchent à attirer les touristes en dehors des périodes froides, notamment l'été, grâce au VTT de descente, à la randonnée, au vélo électrique ou à la luge quatre saisons. « Ces activités commencent à trouver leur public, mais elles sont encore très loin de générer

autant de revenus que le ski alpin, alerte Pierre Vollaïre. Il va falloir mettre au point un nouveau modèle économique qui, pour l'instant, n'existe pas. » « Le problème, c'est que les stations ne sont pas prêtes à se passer de la manne financière que représente le ski alpin, déplore Valérie Paumier, de l'association Résilience Montagne. Les sociétés de remontées mécaniques, les écoles de ski et les promoteurs immobiliers mettent une telle pression pour qu'il y ait de la neige partout et tout le temps que les maires préfèrent investir dans de nouveaux canons à neige plutôt que d'inciter les touristes à pratiquer d'autres activités. »

Entre les partisans d'une transition écologique rapide et ceux qui entendent bien profiter jusqu'au bout du gain que représente le ski alpin, les divergences sont grandes. En cette période charnière, les touristes ont leur rôle à jouer. En privilégiant les stations les plus vertueuses et en optant pour des activités respectueuses de l'environnement, ils influenceront sur l'avenir de la montagne. Quant à ceux qui voudront continuer à dévaler les pistes enneigées, ils pourront encore le faire longtemps, mais à quel prix ! « Pour réussir à attirer les clients, les professionnels vont devoir proposer des prestations de meilleure qualité, fournies par du personnel hautement qualifié. Cela passe par une formation améliorée, des salaires corrects et des logements décentes. Tout cela a un coût. Et si l'on y ajoute les retards de charge, la baisse du nombre de clients et l'accroissement de la concurrence, on n'échappera pas à une hausse des prix, prédit Julien Favre. Il y a fort à parier qu'à l'avenir, le ski alpin sera encore un peu moins populaire qu'avant. » ♦

REPORTAGE À La Clusaz, le projet de retenue collinaire divise

La mairie de La Clusaz veut créer une nouvelle retenue d'eau. Elle alimentera les habitants de la commune mais aussi les canons à neige. Les défenseurs de l'environnement sont contre.

Une vingtaine de minutes de marche depuis le col de la Croix Fry suffisent pour atteindre le bois de la Colombière. C'est là, à 1 500 mètres d'altitude, au milieu de grands épicéas, que la mairie de La Clusaz (Haute-Savoie) envisage de créer une nouvelle retenue collinaire, la cinquième sur son territoire. À terme, ce bassin permettra de stocker 150 000 m³ d'eau, dont un tiers alimentera la commune en eau potable et le reste servira à produire de la neige de culture. Outre le creusement du bassin, le projet comprend l'édification d'une digue de 12 mètres, le déploiement d'un réseau de canalisations pour récupérer l'eau et la distribuer, et la construction d'une usine pour la rendre potable. Lancée il y a cinq ans par la précédente équipe municipale, l'opération n'est absolument pas du goût de plusieurs collectifs de défense de l'environnement. « Ce bois abrite une faune et une flore extrêmement riches qui seront irrémédiablement détruites. Cette retenue risque

aussi d'avoir un impact négatif sur une tourbière voisine classée en zone Natura 2000. Un tel projet serait une catastrophe écologique », dénonce Sandra Stavo-Debaugé, du collectif Fier-Aravis, en arpentant les sentiers humides de la Colombière. Nous avons eu beau présenter des alternatives crédibles, le maire refuse de les étudier. »

Le maire persiste

De son côté, l'édile assure que le choix de l'emplacement résulte de longues expertises. « Je ne nie pas que cette retenue d'eau aura un impact

sur l'environnement, reconnaît Didier Thévenet, mais nous avons fait en sorte qu'il soit le plus minime possible. Ce projet est indispensable à notre commune, qui a déjà failli à deux reprises manquer d'eau potable. Qui plus est, une étude de Météo France a conclu qu'en faisant passer notre couverture en neige de culture de 27 à 45 % du domaine, nous assurerons un enneigement suffisant pour les 30 prochaines années, ce qui nous permettra, grâce aux revenus générés par le ski, de financer la transition. » Le projet de la Colombière n'est pas le seul en son genre. Un peu partout dans les Alpes, des stations veulent creuser des retenues. « La neige de culture est essentielle pour l'avenir des stations, car elle divise par trois le risque lié aux aléas climatiques », souligne Jean-Marc Silva, de France Montagne. « En aucun cas cette retenue n'a pour but d'agrandir le domaine skiable », assure le maire

de La Clusaz, qui dit avoir refusé l'implantation d'un Club Med sur sa commune. « Vu les projets de liaisons avec les stations voisines et les complexes immobiliers qui devraient bientôt sortir de terre, il y a de quoi en douter, se désole Sandra Stavo-Debaugé. Ces retenues serviront surtout à alimenter les piscines et les spas des futures résidences, de même qu'à produire de la neige là où il n'y en a pas encore. Le but : faire tourner les remontées mécaniques et, par là même, satisfaire les promoteurs immobiliers, qui promettent à leurs clients qu'ils chausseront les skis au pied de leur logement. » Malgré les très nombreux avis négatifs exprimés lors de l'enquête publique, le préfet de Haute-Savoie a émis un avis favorable au projet. Les premiers coups de pelleuse pourraient intervenir rapidement. À moins que les collectifs ne lancent des recours devant la justice, voire mènent des actions sur le terrain. ♦



Des associations dénoncent l'impact négatif sur la faune et la flore de la future retenue d'eau (ci-contre, photo-montage préfigurant le projet selon ses opposants).

SMARTPHONE ÉTHIQUE

Fairphone, une voie convaincante

Fairphone vend des smartphones éthiques, avec le souci du respect de la planète et de ses habitants tout au long de la chaîne de production. Lancée en 2013, toujours présente en 2021, la marque semble remporter son audacieux pari.

— Par CAMILLE GRUHIER

Au départ, personne n'aurait donné cher de sa peau. Lancer une nouvelle marque de smartphones en 2013, alors qu'Apple et Samsung dominent déjà leurs concurrents acculés ? Osé. Des groupes aux reins solides comme HTC ou LG ont, depuis, jeté l'éponge. Le respect de la planète comme unique credo ? Intenable ! À l'époque, les consciences sont moins éveillées à la cause environnementale, et les constructeurs jouent la montre pour développer des téléphones toujours plus performants. Avec son premier appareil doté d'une batterie et d'une coque amovibles, composé de matériaux plus ou moins sourcés, Fairphone laisse les observateurs sceptiques. Or, près d'une décennie plus tard, de préventes réussies en financements participatifs rapidement bouclés, le fabricant engagé semble prouver qu'une autre voie est possible. *«Emploi d'enfants dans les mines de cobalt au Congo, assèchement des sols lié à la production de lithium en Amérique du Sud, conditions de travail dans les usines chinoises... L'industrie du smartphone pollue et spolie. C'est inacceptable»*, tempête Luke James, responsable des ventes de Fairphone.

Son dernier modèle, la société néerlandaise y croit dur comme fer. Le Fairphone 4, commercialisé cet automne, est garanti cinq ans, et non deux ans comme le dispose la législation. L'entreprise promet aussi une mise à jour logicielle jusqu'à Android 13 (l'appareil est vendu sous Android 11, la version actuelle du système de Google), et espère pouvoir proposer Android 14 et 15. *«Si tout le monde*

garde son smartphone cinq ans au lieu de deux ans et demi, comme c'est le cas aujourd'hui, on produira deux fois moins», s'enthousiasmait Eva Gouwens, P.D.G. de la marque, lors du lancement du nouveau téléphone. Peu crédible dans la bouche d'une dirigeante à la tête d'une centaine de salariés, ce discours a pourtant l'air, dans ses yeux, profondément sincère. *«Nous avons prouvé qu'il était possible de faire des choix éthiques tout au long de la chaîne de fabrication, de l'approvisionnement à la production, tout en générant du profit [Fairphone est rentable depuis 2020]. Les autres fabricants devraient s'inspirer de notre modèle»*, a-t-elle insisté.

Appareil modulaire

Avec les années, doublement confortée par le soutien des consommateurs et sa notoriété croissante, Fairphone a peaufiné sa vision du smartphone vertueux. D'abord,

il est modulaire : ses composants sont assemblés par blocs. Si l'appareil photo ou le micro tombent en panne, il suffit de les acheter sur le site Internet et de les remplacer soi-même. Comptez, par exemple, 30 € pour une batterie ou 20 € pour un module haut-parleur. Limite du modèle : les pièces de rechange ne sont pas compatibles d'une génération à l'autre de téléphones. La start-up reste en outre contrainte par les règles de marché qui la dépassent et finissent par rendre ses produits obsolètes. Ainsi, en 2017, elle annonçait la fin du suivi du Fairphone 1, commercialisé quatre ans plus tôt. Tant pis pour les 60 000 clients de la première heure ! Actuellement, les pièces détachées des Fairphone 2, 3 et 3+ sont toujours en vente. Mais pour combien de temps ? *«Nous nous sommes engagés à livrer les modules du 3+ jusqu'en 2024, rappelle Luke James. Ceux du 2 cesseront forcément avant cette date.»*





N'empêche, grâce à ce système ingénieux, ses smartphones sont les plus faciles à réparer du marché. Lors d'un comparatif de *Que Choisir* portant justement sur la réparabilité de ces équipements, publié en janvier 2021 (QC n° 598), le Fairphone 3 avait décroché un 18,7/20, quand Apple (iPhone 11), Xiaomi (Redmi Note 8T) ou Samsung (Galaxy S10) plafonnaient à 8,5/20. En cause, leurs pièces collées, les outils spécifiques indispensables à leur démontage et le défaut d'information sur leurs plateformes.

Composants pas tous vertueux

Le smartphone éthique idéal embarque évidemment des composants vertueux. Fairphone répète à l'envi que les siens sont les mieux sourcés possible. La coque est en polycarbonate recyclé. À l'intérieur,

l'or, l'aluminium, le tungstène, l'étain recyclé, les minéraux de terres rares et les plastiques sont annoncés comme issus de filières responsables, situées en dehors de toute zone de conflit et procurant un environnement de travail sûr aux ouvriers. En réalité, seule une bonne moitié de ces éléments sont, pour l'instant, équitables. Mais Fairphone affirme qu'il vise les 70% en 2023. « Un rapport du World Bank Group a révélé que la demande pour certains minéraux augmentera de près de 500% d'ici à 2050. Or, sur l'ensemble des déchets électroniques produits, 5% seulement sont récupérés afin d'être réutilisés. Le fait que le recyclage puisse, à lui seul, répondre à la hausse de la demande est donc plus qu'incertain. L'exploitation minière restera un fournisseur clé dans les prochaines années, et il est indispensable de l'améliorer », explique Luke James. C'est pourquoi Fairphone assure des niveaux de salaires et de bonnes conditions de travail à ses employés. De telles affirmations sont difficiles à vérifier. Philip Schütte, spécialiste de l'extraction minière au Congo et au Rwanda, salue néanmoins la transparence du fabricant quant à son choix de se fournir chez des exploitants de mines artisanales : « Fairphone a décidé d'assainir le secteur de l'artisanat minier à petite échelle [artisanal and small-scale mining, ou ASM], indispensable à la subsistance du peuple, plutôt que d'enrichir les mines industrielles, qui présentent des risques sociaux et environnementaux moindres. Il s'attaque ainsi à la corruption, au travail des enfants, et participe à l'amélioration de la sécurité et de la

FAIRPHONE 4

Les belles promesses ont un prix

Avec le Fairphone 4, lancé cet automne, l'entreprise promet cinq ans de garantie, donc des modules de remplacement pendant ce laps de temps, et des mises à jour logicielles durant au moins quatre ans. Le fabricant améliore aussi les deux principaux défauts des précédents modèles, soit la qualité de l'appareil photo et la capacité de la batterie. La 5G, la charge rapide et un lecteur d'empreintes digitales sont en outre au rendez-vous. Plus au goût du jour que les premiers Fairphone, ce dernier-né répond davantage aux attentes des consommateurs. Mais à 579 € (128 Go) ou 649 € (256 Go), il coûte cher par rapport à ses concurrents.

santé des ouvriers. Collaborer avec le secteur de l'ASM est plus courageux que de l'éviter ou de l'ignorer.»

Et les autres constructeurs ? Leur discours est bien rodé, mais reste vague. Récemment, nos homologues allemands de la Stiftung Warentest ont évalué l'engagement social et environnemental des principaux fabricants. « Nous leur avons envoyé des questionnaires et demandé les preuves de ce qu'ils avançaient », décrypte Simone Lindemann, responsable de ce test. Résultat : cinq d'entre eux – Google, Huawei, Sony, Xiaomi et Nokia – n'ont prouvé aucun engagement significatif, et sont restés opaques sur leurs chaînes d'approvisionnement. « C'est un peu mieux pour Apple et Samsung, concède-t-elle. Ils se sont montrés plus transparents sur leurs modes de production et d'approvisionnement, et ont justifié leurs politiques sociales et écologiques. Chez Fairphone, durabilité et responsabilité d'entreprise font clairement partie de l'essence de la marque. » Alors, si le Fairphone 4 n'a pas à rougir de ses performances, pourquoi ne pas lui donner sa chance ? ♦



Une démarche socialement responsable

Fairphone garantit des niveaux de salaires et des conditions de travail décentes aux ouvriers des mines et des usines d'assemblage de ses smartphones.

MAISON CONNECTÉE

Le logement devient intelligent

Le numérique a envahi nos habitations avec des outils simples à installer et à utiliser. Mais sont-ils utiles ? Et surtout, peuvent-ils tous communiquer entre eux, puisqu'ils ne sont pas issus des mêmes fabricants ? Nous faisons le point.

— Par **MORGAN BOURVEN**

Il est 7 heures. Dehors, il fait encore nuit noire, mais vous êtes tiré des bras de Morphée par la sensation que le soleil se lève. Ce sont vos luminaires qui, à l'heure convenue, simulent l'arrivée du jour pour vous réveiller en douceur. Alors que vous sortez du lit, l'odeur du café chaud titille vos narines et les volets remontent sur votre passage. Dans la salle de bains, la température semble idéale pour prendre votre douche. Une heure plus tard, vous franchissez le seuil de la maison : les lumières s'éteignent, le chauffage se met en veille jusqu'à votre retour du travail, l'alarme s'enclenche et le portail s'ouvre automatiquement afin de vous laisser passer.

Ce scénario, qui relevait du domaine de la fiction il y a encore quelques années – tel le laboratoire de Tony Stark dans le film *Iron Man* –, est désormais envisageable pour tout un chacun. Propriétaires et locataires, novices et experts en informatique, jeunes actifs et seniors en perte d'autonomie peuvent adapter leur habitation à leurs habitudes grâce à la domotique ou à la maison connectée, deux concepts qui recouvrent peu ou prou la même idée. « *Le mot "domotique" est un peu daté et correspond à des installations basées sur des automatismes et du filaire* [des volets roulants électriques préprogrammés, par exemple], *alors que pour la maison connectée, il s'agit d'un rassemblement de plusieurs objets reliés à Internet que l'on va faire travailler ensemble* », résume François-Xavier Jeuland, vice-président du pilier Smart Home de l'association Smart Buildings Alliance. Malgré ces différentes définitions, les deux termes sont utilisés de manière interchangeable par la plupart des marques.

Le marché de la maison connectée a pu se développer grâce à l'apparition des smartphones, du Bluetooth et du wifi. Et la progression est fulgurante : selon Statista, 10,7 % des logements

français étaient équipés d'appareils connectés en 2018. Ils sont désormais à environ 20 %, et cette proportion devrait encore doubler d'ici à 2025, en raison de la démocratisation de ces objets et des efforts fournis par les fabricants pour simplifier leur usage. « *Contrairement à la domotique, qui constituait un domaine assez pointu, la maison connectée est à présent partout : même en supermarché, vous pouvez trouver des ampoules, prises, thermostats qu'il est possible de piloter avec votre mobile* », observe Aurélien Brunet, chef de projet informatique et fondateur du site spécialisé Domo-blog.fr.

Au-delà du gadget

Les lecteurs les plus attentifs de *Que Choisir* ont le droit de s'interroger : n'avons-nous pas dénoncé à plusieurs reprises le côté trop gadget de nombreuses options de connectivité ? Dans notre dernier test de lave-vaisselle (QC n° 603), nous déplorions le fait qu'avec les applications connectées de plusieurs constructeurs, on ne pouvait pas lancer un cycle à distance – et que même si cela était possible, la plus-value par rapport à un simple programmeur était limitée. Et que dire des réfrigérateurs connectés, vendus plusieurs milliers d'euros, dont les promesses (un rachat en ligne automatique des denrées manquantes, par exemple) sont pour l'instant restées au stade de l'intention, faute de chaîne logistique permettant d'y répondre ? « *Beaucoup de marques surfent sur cette tendance et proposent des produits connectés avec lesquels on va jouer cinq minutes avant de se rendre compte qu'il est plus pratique et rapide de les utiliser manuellement, comme avant* », acquiesce Aurélien Brunet. Toutefois, pour ce spécialiste, le sujet n'est pas là : « *Avec la maison connectée, vous allez définir des scénarios qui vous feront réellement gagner en confort et réaliser des économies d'énergie.* »

Ainsi, un thermostat connecté offre l'opportunité de piloter un système de chauffage afin, par exemple, d'abaisser la température en cas d'absence, ou de la faire varier selon les pièces et l'heure de la journée. « *Grâce à des capteurs connectés, vous comprenez, analysez et, par conséquent, améliorez la gestion*

Le manque de compatibilité entre les objets oblige à jongler avec les applications sur son smartphone

Ce que gère la domotique

Les différents systèmes installés dans le logement (chauffage, ventilation, éclairage, alarme, accès...) peuvent être intégrés et pilotés grâce à la domotique. Nul besoin de changer tout son équipement : des modules permettent de connecter certains objets de marques diverses.

Les volets roulants s'ouvrent et se ferment au moment du réveil et du coucher, mais également en fonction de la température extérieure ou pour simuler une présence.

La sécurité du logement est assurée par des caméras et des détecteurs de mouvements, qui peuvent envoyer une alerte directement sur votre smartphone.

Le portail ou la porte du garage s'ouvrent automatiquement à votre arrivée, pour limiter vos efforts.

Une box domotique ou un assistant vocal permettent de piloter l'ensemble des objets installés avec une seule application. Des scénarios impliquant plusieurs produits peuvent être élaborés.

L'éclairage est souvent une porte d'entrée dans le monde du connecté, du fait de sa simplicité, de son prix bas et de ses atouts concrets : gestion de l'intensité lumineuse, simulation de présence...

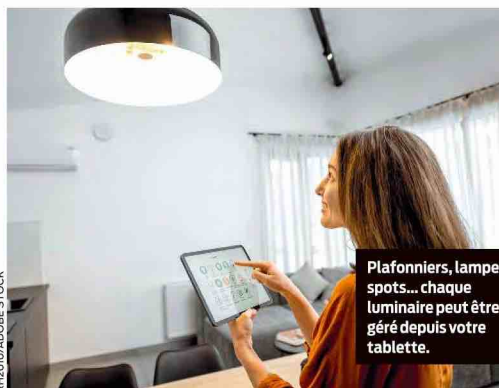
Le chauffage est géré afin d'améliorer le confort (température optimisée, scénarios...) et de réaliser des économies d'énergie (suivi de la consommation, détection de présence...).

Les appareils électroménagers ou high-tech sont allumés, éteints et contrôlés à distance. Les brancher sur une prise connectée est aussi un moyen simple et peu cher de se lancer dans la domotique.

Les alertes techniques (fuite de gaz ou d'eau, détection de monoxyde de carbone...) arrivent sur votre smartphone et des actions sont engagées, comme la fermeture à distance des vannes.

de l'énergie », assure Aurélien Brunet. L'éclairage, lui, peut gagner ou perdre en intensité en fonction de l'heure, ou être activé à distance pour simuler une présence. Une caméra et une alarme connectées permettent, elles, de surveiller un logement et de faire la levée de doute sans recourir à une onéreuse société spécialisée. Les possibilités sont vastes : il existe même un pommeau de douche dont la couleur change en fonction du nombre de litres consommés. Un bon moyen de sensibiliser les enfants aux économies d'eau. De nombreux fabricants et distributeurs (même Lidl a sorti une solution domotique) ont envahi le marché, ce qui pose des problèmes de compatibilité. « Aujourd'hui, la maison connectée

peut être frustrante, car les différents appareils n'ont pas toujours la capacité de dialoguer entre eux », regrette François-Xavier Jeuland. Cette situation oblige le consommateur à jongler avec les applications sur son téléphone et à multiplier les réglages. Pour garantir une cohérence entre les éléments, des réponses ont dû être trouvées. Elles prennent la forme d'assistants vocaux (Apple, Google et Amazon en proposent) ou de passerelles multiprotocoles, telles que la box Enki développée par Leroy Merlin. « Nous sommes entrés dans le monde du connecté en commençant par le plus difficile : créer une solution simple pour faire communiquer les objets », explique Laurent Glaser, directeur de la stratégie Maison connectée chez Leroy Merlin.



Plafonniers, lampes, spots... chaque luminaire peut être géré depuis votre tablette.

>>> L'enseigne, qui a analysé le fort potentiel de ce marché – elle estime que deux millions de foyers s'équiperont chaque année en Europe –, y dédie une équipe de 90 personnes, installée près de Lille (59). Elle a commercialisé cette box et signé des partenariats avec les grandes marques d'objets connectés (Somfy, Netatmo, Legrand, Philips Hue...), avant de lancer ses propres produits. «*Les constructeurs ont intérêt à communiquer, car pour convaincre le plus grand nombre de clients, il faut des outils simples et accessibles*», souligne Laurent Glaser. D'autant que, puisqu'ils sont souvent spécialisés sur un segment (l'éclairage pour Philips Hue, le chauffage pour Sauter, les ouvertures pour Somfy...), ils ne se concurrencent pas en s'ouvrant les uns aux autres. Bien conscientes que ce manque de compatibilité entre les produits est un frein à l'adoption, plus de 180 entreprises du secteur, sous la houlette d'Amazon, Apple et Google, ont défini une nouvelle norme, Matter.

Une norme universelle définie par le secteur devrait arriver

Elle se voit devenir, à partir de 2022, la norme unique des produits connectés, pour garantir aux consommateurs l'interopérabilité entre tous les appareils qui en porteront le logo.

Le secteur du bâtiment n'y échappe pas

De son côté, la Smart Buildings Alliance a rédigé un référentiel, R2S-Ready2Services, qui s'intéresse à l'imbrication des solutions connectées dans la conception même des bâtiments. «*Aujourd'hui, le logement est organisé autour de trois fluides : l'électricité, l'eau et, parfois, le gaz*, précise François-Xavier Jeuland. *Il est temps de définir des normes autour d'un quatrième fluide : le numérique.*» Ce label, qui couvre à la fois la construction neuve et la rénovation, a d'ores et déjà été intégré dans les appels à projets de plusieurs bailleurs sociaux, se félicite l'association. Une avancée importante, la tendance du tout-connecté n'en étant qu'à ses balbutiements. Alors que depuis le début de la pandémie, le logement est (re)devenu un cocon où les consommateurs souhaitent investir pour se sentir bien, le numérique n'a pas fini de nous surprendre. ♦

UN CHEVAL DE TROIE DANS VOTRE FOYER ?



Chaque objet connecté dans votre logement peut constituer une porte d'entrée vers l'ensemble de votre réseau. Il est possible de réduire les risques d'attaques.

Faudra-t-il bientôt acheter un antivirus pour sa théière, ses ampoules ou ses volets roulants ? Tous ces objets que nous connectons à Internet sont susceptibles de devenir la cible de pirates informatiques, avec des risques bien réels. Fin 2020, les ceintures de chasteté connectées (oui, oui, vous avez bien lu !) d'un fabricant d'objets sexuels ont été la cible de hackers, qui sont parvenus à les verrouiller à distance, piégeant leurs utilisateurs afin de leur demander une rançon ! Plus inquiétant : en mai 2021, un expert en cybersécurité de l'entreprise Bitdefender a piraté des babyphones en direct lors d'une conférence, ce qui lui a ouvert une lucarne sur des chambres d'enfants. Bitdefender avait pourtant alerté en vain le fabricant des appareils six mois plus tôt sur cette faille de sécurité.

Accès à l'ensemble d'un réseau

Au-delà des cas utilisant les fonctions propres d'un objet connecté (caméra, micro...), ces attaques peuvent aussi servir à pénétrer un système. Une simple ampoule donne potentiellement accès à l'ensemble du réseau sur lequel elle est connectée, si elle n'est pas protégée. «*Le risque zéro n'existe pas*, explique Aurélien Brunet, du site Domo-blog.fr. *Les fabricants proposent de plus en plus de mises à jour, mais beaucoup de marques low cost ou chinoises n'appliquent pas de correctifs lorsque des failles de sécurité sont découvertes.*»

Comment limiter les risques

- # **Tournez-vous** en priorité vers les marques reconnues, souvent plus sérieuses sur le sujet de la cybersécurité.
- # **Choisissez** un mot de passe robuste.
- # **Effectuez** toutes les mises à jour que les fabricants proposent sans attendre.
- # **Optez** de préférence pour des objets reliés à un système domotique local (telle une box dédiée qui, elle, sera sécurisée), sans porte ouverte sur l'extérieur. Les produits directement connectés à Internet sont en effet plus vulnérables. Et ils présentent un autre problème : celui de ne plus fonctionner en cas de coupure du réseau.

SCOOTER ÉLECTRIQUE

Pour faire le bon choix

Plus silencieux, économique et propre que sa version thermique, le scooter électrique a le vent en poupe. Voici ce qu'il faut savoir avant de vous équiper.

— Par YVES MARTIN

➔ DEUX TYPES DE MACHINES

Il existe deux catégories de scooters électriques, classés selon leur puissance. Les «équivalents 50 cm³», dotés d'un moteur de moins de 4000 watts, ne dépassent pas 45 km/h et sont réservés à un usage urbain. Avec les «équivalents 125 cm³», plus rapides, vous avez le droit de prendre voies rapides et autoroutes.

➔ DE 1350 À 12150 €

Comptez entre 1350 et 5600 € si vous souhaitez acquérir un modèle «équivalent 50», et de 3400 à 12150 € pour un «125». La fourchette de prix est très large, car de nombreuses marques ont envahi le marché (Askoll, Eccity, Kumpan, Niu, Orcal, Piaggio...). Même les constructeurs auto, comme BMW ou Peugeot, s'y mettent. Des subventions aident à réduire la facture. L'État accorde un bonus écologique, et des régions, départements ou villes donnent un coup de pouce. Dans le cas d'un remplacement d'un véhicule thermique, vous pouvez prétendre à la prime à la conversion (assujettie aux revenus).

➔ JUSQU'À 200 KM D'AUTONOMIE

Les scooters électriques affichent une autonomie variant de 50 à 200 kilomètres. Toutefois, entre ce qu'annoncent les fabricants et la réalité, il y a de la marge. L'élément déterminant ici, c'est la batterie. Plus elle est puissante, plus vous irez loin. Votre style de conduite a aussi une incidence. Si vous avez l'habitude de rouler vite, avec de fortes accélérations, vous perdrez de 15 à 20 % d'autonomie. L'usure de la batterie et les basses températures la font

également chuter. Nous vous conseillons donc d'opter, le plus souvent possible, pour le mode «éco» qui, en adaptant la puissance, vous permet de circuler plus longtemps. En outre, n'attendez pas le dernier moment pour recharger. Évitez de passer sous la barre des 15-20 % de réserve d'énergie, cela ménagera la batterie. Le scooter se branche sur une prise classique. Certains modèles sont équipés de batteries amovibles (d'une à quatre). Il est alors préférable de recharger à l'intérieur (attention au poids), en particulier s'il fait froid. Sur une prise classique, cela dure de trois à six heures. Des chargeurs plus rapides sont parfois disponibles en option. ♦

À noter : à Paris, le stationnement des deux-roues motorisés électriques est gratuit (il sera payant pour les motos et les scooters thermiques à partir de janvier 2022).

TOP-CASE

La batterie étant souvent placée sous la selle, le top-case est indispensable pour disposer d'une bonne capacité de rangement.

CONNECTÉ Sur certains modèles, il est possible d'avoir des infos utiles sur son smartphone via une application dédiée.

EN PRATIQUE

Permis Pour conduire un scooter électrique «équivalent 50 cm³», il faut avoir au moins 14 ans et son brevet de sécurité routière (BSR). S'il s'agit d'un «équivalent 125 cm³» de moins de 11 kW, le permis A1 (à partir de 16 ans) est nécessaire. Avant le 1^{er} mars 1980, ce dernier était délivré automatiquement avec le permis B. Sinon, après deux ans de permis B, vous devrez suivre une formation de sept heures ou justifier de deux ans d'assurance d'un 125 cm³ entre janvier 2006 et décembre 2010. Après cette date, le permis A2 s'impose concernant les véhicules de moins de 35 kW et le A, au-delà de cette puissance.

Équipements Le port d'un casque homologué (étiquette blanche avec marquage E + chiffre)⁽¹⁾ est exigé. Également obligatoires et certifiés CE, les gants et le gilet de haute visibilité. Ce dernier sera porté ou rangé dans le scooter.

(1) La lettre E correspond à la norme d'homologation ECE 22-05. Le chiffre accolé indique le pays où ont été réalisés les tests.

COMMERCE

L'adieu au bon vieux ticket de caisse

À compter du 1^{er} janvier 2023, tickets de caisse, factures de carte bancaire et bons d'achat ne seront plus systématiquement imprimés. Ceci afin de protéger l'environnement mais aussi la santé. Une bonne idée ? Pas si sûr...

— Par **PASCALE BARLET**

« **E**st-ce que vous voulez le ticket de caisse ? » La question vous est posée de plus en plus fréquemment lorsque vous faites vos courses en grande surface. Bientôt cependant, ce ne sera plus le cas. À compter du 1^{er} janvier 2023, selon les dispositions de l'article L. 541-15-10 du Code de l'environnement, les tickets de caisse, les factures de carte bancaire ainsi que les bons d'achat ne seront plus imprimés automatiquement. Les professionnels pourraient toutefois toujours vous proposer de les éditer.

Alors, totalement ringard, le ticket ? Les tonnes de papier utilisées ainsi chaque année nuiraient à l'environnement, tandis que le coupon lui-même contiendrait des perturbateurs endocriniens, dangereux pour notre santé. D'où cette décision de le supprimer. Ce n'est pas une blague ! mais un amendement très sérieux qui découle de la loi dite « anti-gaspi » pour une économie circulaire.

Celle-là même qui a déjà interdit les sacs et couverts en plastique à usage unique, et qui vise la suppression des emballages dans le même matériau, tels que les blisters autour des piles et des ampoules, d'ici à fin 2025. En bons élèves, Carrefour comme Système U ont anticipé ; les deux enseignes ne sortent plus de ticket de caisse dans quelques magasins pilotes. Les calculs ont été faits. Chez Système U, on constate qu'en moyenne, 40 % des clients répondent ne pas en vouloir si on le leur demande lors du passage en caisse. À terme, ce pourcentage, rapporté au 1,2 million de bobines employées par U pour éditer les factures, pourrait représenter chaque année une économie de 44 077 km de papier, soit un peu plus que la conférence de la planète... Vu sous cet angle, l'enjeu interpelle.

sommes, notamment quand vous achetez un café ou que vous passez à la boulangerie. C'est d'autant plus inutile que la plupart du temps, vous jetez votre ticket aussitôt après l'avoir reçu !

Du côté des associations de consommateurs, dont l'UFC-Que Choisir et l'Association Force ouvrière consommateurs (Afoc), le point de vue est tout autre.

« Le ticket de caisse s'avère bien souvent, pour le consommateur, un élément de vérification de ses achats, mais pas seulement. Il sert également de preuve en cas de défaut du produit acheté, ou bien tout simplement si l'on souhaite échanger ou se faire rembourser un

Chez U, les clients seraient 40 % à ne pas vouloir du ticket de caisse

article », indique Matthieu Robin, chargé d'étude à l'UFC-Que Choisir. Avec la suppression des coupons papier, l'association relève également un risque accru de fraudes et de litiges. « Cela concernerait notamment le sans-contact, précise Matthieu Robin. Sur les terminaux de paiement, il est tout à fait possible que le commerçant tape le montant à payer sans que le client le voie s'afficher. Le ticket est alors son seul moyen de vérifier qu'il règle bien la somme qu'il doit au professionnel. » Il en va de même pour les factures de carte bancaire.

Si l'acheteur en exprime la demande, une solution pourrait être de lui envoyer son ticket de caisse via sa messagerie Internet. « Mais aujourd'hui encore, tous

Ce que dit la loi

Au 1^{er} janvier 2023, sauf demande contraire du client, l'impression automatique des tickets de caisse et de carte bancaire ainsi que des bons d'achat sera interdite (loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire). Le ticket pourra être imprimé ou bien envoyé par e-mail. Un décret en ce sens est attendu.



Une preuve d'achat utile ?

« La suppression de l'impression systématique est aussi une question de santé publique, plaide Patricia Mirallès, députée de la première circonscription de l'Hérault et à l'origine de cet amendement. J'ai appris, en lisant une étude scientifique japonaise datant de 2006, que les tickets de caisse contenaient du bisphénol F ou S, un perturbateur endocrinien qualifié de dangereux pour la santé et l'environnement, poursuit la parlementaire. Je me suis alors dit qu'ils n'étaient pas nécessaires pour de petites



Supprimer les tickets de caisse ou de carte bancaire pourrait accroître le risque de fraudes et de litiges.



les consommateurs ne disposent pas d'un accès numérique», rétorque le chargé d'étude de l'UFC-Que Choisir.

Bénéfice incertain

Quant à l'effet positif pour la planète, il n'est pas certain. L'e-mail est une façon rapide et pratique de communiquer, mais son utilisation n'est pas sans conséquence pour l'environnement. Accompagné d'une pièce jointe, un courriel émet 19 g de CO₂. Pris individuellement, l'impact est faible, mais quand on le multiplie par 34 millions de messages envoyés toutes

les heures (sans compter les spams!), il en va tout autrement... Autre problème soulevé : si la fin de l'impression systématique du ticket de caisse prévue dans les textes laisse au client la responsabilité de demander une preuve d'achat écrite, l'enseigne doit, pour sa part, recueillir ses données personnelles, notamment son e-mail. « Cela peut laisser craindre au consommateur qu'on les utilise pour d'autres fins. Qui lui dit que, demain, il ne recevra pas, avec son ticket de caisse, une promotion sur un produit ou toute autre publicité? », souligne Matthieu Robin.

plète : « Il faudrait proposer au particulier un formulaire à cocher, où il devrait indiquer clairement s'il autorise ou non l'usage multiple de ses données personnelles. Or, si investir dans de nouvelles solutions technologiques est assez facile pour les enseignes de la grande distribution, pour le commerçant de quartier, déjà noyé par les contraintes administratives et celles liées au covid, cela risque d'être le coup de grâce. » De toute évidence, la mesure est loin de faire l'unanimité, du côté des professionnels comme des consommateurs... ♦

3 questions à...

SAAD BARHOUN Directeur paiement, encaissement et financement chez Leroy Merlin

« Nous anticipons cette mesure depuis deux ans »

Q C Comment se prépare-t-on à la dématérialisation chez Leroy Merlin ?

SAAD BARHOUN Nous anticipons la suppression depuis deux ans. Nous avons arrêté l'édition systématique des tickets de caisse dans un magasin pilote, à Arras (62), puis nous avons écouté les remontées de nos clients comme celles

du personnel. Cette mesure correspond aux attentes.

Q C Qu'est-ce qui a motivé votre démarche ?

S.B. Il faut le temps d'étudier un parcours client avant de déployer les outils adaptés. L'idée est de dématérialiser les factures, les tickets de caisse et de paiement. Nous procédons en trois étapes : factures

de commandes Internet, factures magasins puis tickets de caisse et de paiement.

La preuve d'achat sera transmise sur le compte client s'il en a un, ou bien on recueillera son adresse e-mail pour le lui faire parvenir.

Q C Quelle est l'économie mesurée pour vous ?

S.B. Nous n'avons pas raisonné en termes d'économie,

plutôt en matière d'expérience client et de conformité réglementaire. Il faut adapter les logiciels, les déployer dans nos 143 magasins, former nos équipes... Mais, au bout du compte, on constate plus de fluidité au moment de l'encaissement. Et un meilleur relationnel avec nos clients.

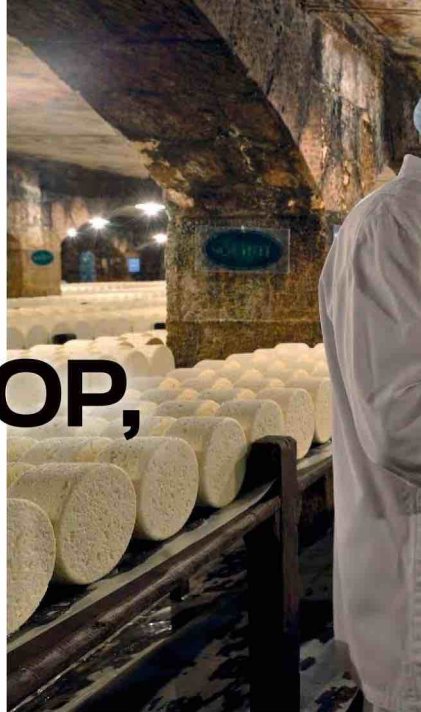


NUTRI-SCORE

Inadapté pour les fromages AOP, vraiment ?

Le Parlement européen a récemment voté en faveur de l'obligation d'un indicateur nutritionnel sur les emballages alimentaires. Mais les producteurs de roquefort et l'ensemble des AOP militent pour en être exemptés.

— Par **ELSA ABDOUN**



La question interpelle : « Où est le naturel ? », interroge sur Facebook et Twitter une photo de nuggets au Nutri-Score B et de tranches de roquefort au Nutri-Score E. Les producteurs du célèbre fromage mettent en cause cet indicateur nutritionnel, présent sur de nombreux produits alimentaires. Il faut dire qu'ils pourraient bientôt se voir obligés d'afficher leur piètre score, le Parlement européen ayant récemment voté pour la présence d'une note de type Nutri-Score sur tous les aliments emballés. La Confédération générale de roquefort milite dès lors pour se voir exemptée de cette mesure. Elle est soutenue dans ce combat par l'ensemble des appellations et indications protégées (AOP et IGP) fromagères. Logique ! À l'exception de la brousse du Rove, un chèvre au raisonnable Nutri-Score C, tous les fromages AOP ou IGP de France – soit 44 appellations – sont classés D ou E. Mais leurs arguments en

faveur d'une exemption sont presque toujours fallacieux. « Notre logo AOP est gage de qualité », ose par exemple Sébastien Vignette, secrétaire générale de la Confédération. Pour bénéficier d'une AOP, il faut certes s'inscrire dans une tradition locale et suivre certaines règles (décidées en grande partie par les professionnels), mais certainement pas répondre à des critères de qualité nutritionnelle... Pour preuve, une part de 30 grammes de roquefort fournit plus de 20 % des apports maximums recommandés en sel sur la journée, et un quart de la dose quotidienne maximale de trois acides gras saturés favorisant les maladies cardiovasculaires. Certains fromages frais non labellisés s'avèrent quatre fois moins salés et deux fois moins riches en mauvais acides gras saturés.

Informers les consommateurs

« Le but du Nutri-Score est d'améliorer les recettes, or les produits sous AOP ou IGP, héritiers de traditions ancestrales, ne peuvent pas être modifiés », tente encore Sébastien Vignette. Ce à quoi Serge Hercberg⁽¹⁾, professeur émérite de nutrition à l'université Sorbonne-Paris Nord et concepteur du Nutri-Score, répond que « le rôle premier de cet indicateur n'est pas de pousser à l'amélioration des recettes, mais d'informer les consommateurs, afin qu'ils adaptent leur fréquence de consommation ».

« La mauvaise notation de nos fromages risque de pousser les gens vers des produits ultratransformés », embraye Anthony Soulié, trésorier de la Confédération générale de roquefort. Pourtant, sur le site drive d'un grand distributeur, nous avons trouvé une majorité de produits à la liste d'ingrédients parfaitement traditionnelle parmi les quelques fromages de Nutri-Score B ou C. Et bien sûr, lait, fromage blanc et yaourt nature ne sont pas ultratransformés non plus. Ce n'est d'ailleurs



L'arnaque des « portions »

Les groupes Lactalis (Président, Bridélice...) et Savencia (Bordeau Chesnel, Valrhona...) reprochent au Nutri-Score de ne pas tenir compte des portions. Nous avons donc calculé les apports quotidiens en acides gras saturés si l'on consomme leurs produits en respectant les quantités préconisées sur les

paquets : 12,5 g de beurre et 250 ml de lait le matin. Au déjeuner, 30 g de crème (dans la soupe), 40 g de rillettes et une crème vanille. Le soir, 30 g d'emmental râpé (dans les pâtes), un yaourt à la grecque et un carré de chocolat Valrhona. Résultat : 175 % du maximum recommandé (sans même compter la viande et les biscuits) !



Le roquefort, comme d'autres fromages, fait partie des aliments à limiter, d'où son Nutri-Score E.

probablement pas un hasard car, comme le pointe Serge Hercberg, « il y a proportionnellement bien moins de produits ultratransformés parmi ceux qui portent un Nutri-Score A ou B que parmi ceux classés D ou E ». Quant aux consommateurs qui seraient malgré tout tentés par des alternatives ultratransformées (des crèmes dessert allégées, par exemple), « on pourrait les alerter en désignant ces produits par un bandeau noir, apposé autour du Nutri-Score », poursuit le spécialiste. Dernier argument mensonger des producteurs : « Les Français consomment 30 grammes par jour de fromage, ce qui est exactement la quantité recommandée. » En réalité, aucune agence de santé hexagonale ne le préconise. Au contraire. « Avec des Nutri-Score D et E, les fromages font partie des produits dont les quantités doivent être limitées », confirme Santé publique France. Et pour cause : ils sont les premiers pourvoyeurs de mauvais acides gras saturés chez les adultes français, dont les trois-quarts en ingèrent trop.

Source de calcium mais...

Certes, chez nous, le fromage est aussi la première source de calcium. Et il n'est pas garanti que les consommateurs, refroidis par des Nutri-Scores le plus souvent D ou E, remplacent toujours leur pâte dure ou persillée par d'autres produits laitiers plus équilibrés. Dès lors, le Nutri-Score pourrait entraîner une baisse des apports en calcium. La professeure Irène Margaritis, cheffe de l'unité d'évaluation des risques nutritionnels à l'Anses, rappelle donc que « la diminution du beurre et des pâtisseries, qui sont de forts contributeurs aux apports en

Le vrai débat

Le Nutri-Score peut évoluer : En 2019, la note de l'huile d'olive a été modifiée (passant de D à C) et celles de la viande rouge (parfois A) et des sodas lights (B) risquent, à l'avenir, d'être abaissées. Mais au-delà du système de notation, la P^{re} Irène Margaritis (Anses) insiste sur la nécessité d'une éducation nutritionnelle de la population, afin d'éviter que le Nutri-Score n'ait des effets parfois contre-productifs. Des améliorations semblent donc possibles, même si plusieurs études suggèrent que cet outil aide d'ores et déjà les consommateurs à choisir des produits meilleurs pour leur santé.



acides gras saturés, peut parfois être plus utile que celle du fromage ». En effet, ces denrées ne présentent, pour leur part, aucun intérêt nutritionnel.

Selon Serge Hercberg, cependant, « il n'y a pas, en France, de déficit en calcium inquiétant pour la santé ». Les derniers chiffres montrent que les deux tiers des femmes et 80 % des hommes ont des apports en calcium très proches, voire supérieurs aux recommandations officielles, et ces dernières « sont très hautes, de manière à convenir aux personnes dont les besoins sont les plus élevés », précise-t-il. En résumé, les bénéfices d'une diminution de la prise d'acides gras saturés et de sel dépasseraient largement le risque lié à une éventuelle baisse des apports en calcium. Les arguments des fromagers pour exempter leurs produits du Nutri-Score semblent très légers. Ils ont pourtant suffi à pousser le ministre de l'Agriculture, Julien Denormandie, à déclarer, en octobre, qu'il ne fallait pas « mal noter nos fromages et nos AOP ». Si cette prise de position était suivie d'effet, ce ne serait pas seulement des fromages, mais aussi des foies gras, des rillettes, des vins, des beurres ou encore des brioches qui, simplement parce qu'ils viennent de Bayonne, de Vendée ou de Bordeaux, se retrouveraient présentés comme des produits relativement équilibrés. La bataille pour l'information des consommateurs est loin d'être gagnée. ♦

(1) Aussi, entre autres, président du Programme national nutrition santé.

SERVICE POSTAL

L'acheminement de la presse négligé

L'article sur la dégradation de la qualité du service postal paru dans le numéro d'octobre de *Que Choisir* (n° 606) illustre bien les difficultés rencontrées actuellement dans la distribution du courrier. Il me semble toutefois nécessaire d'évoquer le désarroi des usagers abonnés à la presse. Par exemple, moi, je reçois par la poste un quotidien et un hebdomadaire. Or, ils arrivent de plus en plus souvent avec un ou deux jours de délai. Le plus grand retard d'acheminement a été atteint en décembre dernier, avant Noël. Ainsi, à plusieurs reprises, ils m'ont été déposés en une fois, par paquets de quatre ou cinq numéros. Explications données par mon facteur : au tri, on leur a conseillé de privilégier les colis, très nombreux en cette période de fêtes de fin d'année. Certes, je prends plaisir à feuilleter la presse papier, mais si ces dysfonctionnements continuaient, je devrais me résoudre à passer à la version numérique des titres que je lis... ♦

Claude Poncet, Le Fidelaire (27)



COVID-19

Un traitement qui stoppe le vaccin

On m'a diagnostiqué un lymphome en 2020 et j'ai dû suivre, pendant les six premiers mois de l'année 2021, une immunothérapie à base de rituximab, une molécule aussi utilisée pour certaines maladies auto-immunes. Risquant de développer une forme grave du Covid-19, je me suis fait vacciner. Cependant, en écoutant un bulletin d'information à la radio, fin mai, j'ai appris que ce traitement diminuait drastiquement l'efficacité du vaccin, ce que l'hôpital m'a confirmé avec une grande légèreté. J'ai demandé à faire un test sérologique, qui a montré que je n'avais en effet aucun anticorps contre ce virus. Je trouve à la fois incroyable et déplorable de n'avoir jamais été prévenue par l'équipe soignante. ♦

Florence Clément, Paris (75)

ASSURANCE-VIE

Des bénéficiaires secrets

Il y a plusieurs années, ma sœur, décédée depuis, a souscrit une assurance-vie auprès de La France mutualiste. Désignée nommément comme seule bénéficiaire, je contacte la compagnie pour récupérer les fonds. Cependant, elle ne m'en verse que la moitié. Elle m'indique que d'autres personnes doivent percevoir une partie du capital, mais refuse de me donner leurs noms. Comment le vérifier ? ♦

Raymonde Chevronnet, par courriel

LA RÉPONSE DE Q C

Les assureurs ne sont pas légalement tenus au secret professionnel tel que prévu à l'article 226-13 du Code pénal (arrêt de la cour d'appel de Reims, 1^{re} ch. civile, du 16/10/2020 n° 20-00176). Ils ont toutefois le droit de se prévaloir de leur devoir de confidentialité pour refuser de communiquer certains éléments, dont le nom des autres bénéficiaires. Afin de clarifier la situation, n'hésitez pas à arguer, de votre côté, du contrat en votre possession. Il appartient alors à la compagnie d'assurances de prouver, par tous moyens,

que la clause bénéficiaire a bien été modifiée par le souscripteur et qu'elle a respecté ses dernières volontés (art. 1353 et 1206 du Code civil). Faute de réponse, saisissez le médiateur de la Mutualité française puis le tribunal judiciaire, par requête ou en référé, afin d'obtenir ces renseignements (art. 145 du Code de procédure civile). Vous avez aussi la possibilité de mandater un notaire. Grâce au fichier Ficovie auquel il a accès, il pourra vous confirmer la présence d'autres bénéficiaires (art. L. 151 B du Livre des procédures fiscales).

BANQUES

Mobilité refusée

J'ai demandé à ma nouvelle banque d'utiliser le service de mobilité bancaire pour le transfert de mes comptes. Or, mon ancienne agence, La Banque postale, s'y est opposée. Est-ce légal ? Peut-on connaître la raison du refus ? ♦

Dominique Marie, Paris (75)

LA RÉPONSE DE Q C

Hormis le cas où le compte se révèle débiteur, la détention d'un crédit immobilier ou de produits d'épargne peut faire obstacle à la mobilité bancaire. L'UFC-Que Choisir a constaté, en outre, que des demandes n'étaient pas prises en compte à cause d'erreurs commises par les banques. Afin d'éviter ces écueils, l'association a suggéré aux pouvoirs publics la mise en place d'un système de portabilité du numéro de compte bancaire. Par ailleurs, vous disposez d'un droit d'accès aux informations sur lesquelles La Banque postale s'est fondée pour justifier son refus (art. 105 de la loi n° 78-17 du 06/01/1978 et art. 15 du Règlement général sur la protection des données). Envoyez votre requête à son délégué à la protection des données, par courriel ou par lettre recommandée avec AR. En cas de difficultés, saisissez ensuite, de la même manière, la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil).

DESSINS CAROLINE JAEGY



Bonjour le cadeau!

COFFRETS CADEAUX

Smartbox abuse

Méfiez-vous des coffrets Smartbox, les livrets où figurent les hébergements partenaires ne sont pas forcément mis à jour ! Récemment, pour réserver une chambre, j'ai téléphoné à deux établissements de la liste... qui m'ont affirmé ne plus collaborer avec Smartbox depuis cinq ans. J'ai contacté le service client de l'entreprise plusieurs fois. Soit on ne me fournissait aucune explication, soit on me disait qu'on allait me rappeler; ce qui n'a jamais été le cas. Lors de ma dernière tentative, on m'a enfin donné une réponse: « Chez nous, on ne rembourse pas. Quand un hôtel vous déclare qu'il ne travaille plus avec Smartbox, passez à un autre jusqu'à ce que votre réservation soit acceptée. » J'ai fini par en trouver un, à Sarlat (24), qui n'était pas la destination que j'avais prévue. ♦ **Maëline Visente**, Cestas (33)



RAPPELS AUTO

Et mes frais alors ?

Mon Suzuki Jimny a fait l'objet d'un rappel en juillet 2021. J'ai dû le déposer dans une concession éloignée de mon domicile pour que la réparation soit effectuée. J'ai demandé au constructeur qu'il me rembourse mes frais de carburant et de péage. Sans réponse de sa part depuis deux mois, que puis-je faire ? ♦

Yves M., l'Isle-Adam (95)

LA RÉPONSE DE Q C

Ce rappel Suzuki concerne des 4 x 4 Jimny produits entre 2018 et 2020. Vous êtes en droit d'exiger le remboursement de vos dépenses. Si vous avez acquis le vôtre il y a moins de deux ans ⁽¹⁾, adressez-vous, par courriel ou lettre recommandée avec AR, à la concession qui vous l'a vendu en invoquant la garantie légale de conformité (art. L. 217-11 du Code de la consommation). Si votre achat est plus ancien, vos frais peuvent être pris en charge

par le constructeur en cas de vice caché (art. 1641 et 1645 du Code civil). Cependant, le rapatriement préventif d'un véhicule ne suffit pas à l'établir (tribunal judiciaire de Versailles, n° 15/10221 du 04/06/2020). Une expertise automobile s'avère souvent nécessaire. Comme Suzuki ne vous a pas répondu depuis deux mois, saisissez l'organisme Médiation Cmf, par e-mail ou par courrier recommandé avec AR.

(1) Pour les contrats conclus avant le 01/01/2022.

PROTECTION JURIDIQUE

Après le décès de l'assuré, il faut payer !

Mon père s'est éteint fin décembre 2020. Le mois suivant, la société Generali m'a contacté au sujet d'une assurance de protection juridique qu'il avait souscrite. La compagnie a renoncé à la reconduction du contrat, mais elle me réclame la totalité de la cotisation qui couvre la période durant laquelle le décès est intervenu. Est-ce normal ? ♦

Éric Parizel, Baillargues (34)

LA RÉPONSE DE Q&C

La plupart des contrats d'assurance de protection juridique sont conclus pour une durée fixe d'un an et se renouvellent par tacite reconduction (art. L. 113-12 du Code des assurances). Toutefois, il est possible, en cas de mort de l'assuré, que le risque couvert disparaisse totalement et que la garantie ne soit plus mobilisable. Sous réserve de l'appréciation d'un juge, cet événement peut le rendre caduc (art. 1186 du Code civil). La compagnie doit, en conséquence, vous rembourser la quote-part de cotisation annuelle postérieure au décès (art. 1187 du Code civil). À l'inverse, la situation est différente lorsque la protection juridique est incluse dans un contrat multirisque habitation détenue par le propriétaire d'un bien immobilier. La garantie se transmet, comme l'ensemble du contrat, à ceux qui héritent du local concerné. Ces derniers disposent alors d'une faculté de résiliation (art. L. 121-10 du Code des assurances).

ADRESSEZ VOS COURRIERS

233, BD VOLTAIRE,
75555 PARIS CEDEX 11

OU VOS E-MAILS

QUECHOISIR.ORG/
NOUS-CONTACTER-N42652



ALIMENTATION

Nutri-Score + Planet-Score, attention à la lisibilité

Permettez au fidèle lecteur que je suis d'approuver totalement votre action en faveur du développement du Nutri-Score, qui figure sur un nombre croissant de produits alimentaires. Je suis persuadé que cette étiquette influe sur leur composition. Les clients y prêtent attention, ce qui contraint les fabricants à revoir leurs recettes. À l'inverse, je ne suis pas très favorable à ce que l'on appose en plus le Planet-Score, du moins dans sa forme actuelle. Cet affichage renseigne sur le cycle de vie des aliments et mesure leur empreinte environnementale. Mais comme son échelle de notation (de vert à rouge) ressemble à celle du Nutri-Score, je crains que celui-ci ne perde de son impact, les consommateurs pouvant être troublés par la présence de deux indices très similaires. ♦ Roger Leopardi, Nice (06)

POMPE À CHALEUR

Dépannage trop tardif

Nous avons souscrit un contrat d'entretien pour notre pompe à chaleur. Lorsqu'elle est tombée en panne en mars 2020, le prestataire choisi ne l'a réparée qu'après la fin du premier confinement. Le système a de nouveau un problème. Je l'ai signalé à la société il y a six jours, mais je n'ai aucune réponse de sa part. Puis-je réclamer une intervention rapide ? ♦

Jean-Pierre M., Arras (62)

LA RÉPONSE DE Q&C

Le dépannage d'une pompe à chaleur doit être effectué très rapidement. Être privé de chauffage, voire d'eau chaude, s'avère particulièrement gênant, surtout en hiver. Cependant, la loi ne prévoit aucun délai d'intervention. Aussi, relisez votre contrat d'entretien. Certaines entreprises promettent d'aller chez leurs clients sous 48 heures. Quoi qu'il en soit, adressez à votre prestataire une mise en demeure,

par courrier recommandé avec AR. Faites-lui part de votre situation et exigez qu'il vienne réparer votre équipement dans un temps raisonnable. Rappelez-lui, parallèlement, ses engagements contractuels (art. 1103 du Code civil) et prévenez-le que vous réclamez en justice des dommages et intérêts s'il ne réagit pas (art. 1231-1 du Code civil). Une association locale de l'UFC-Que Choisir vous épaulera dans ces démarches.

TÉLÉPHONES PORTABLES

Appareil neuf... mais reconditionné

L'autre jour, j'achète un téléphone mobile neuf chez Boulanger. Quand je l'allume, je constate qu'il a été configuré. Je retourne en boutique et, sur mon insistance, le portable est échangé contre un modèle soi-disant de première main.

En l'activant, je m'aperçois que cet appareil a, lui aussi, déjà été utilisé.

Quels sont mes recours ? ♦

P. R., Bussy-Saint-Georges (77)

LA RÉPONSE DE Q C

Vendre pour neuf un téléphone en réalité reconditionné est constitutif d'un délit de tromperie sur les qualités substantielles du produit et de manœuvres frauduleuses. Ces manquements supposent la mauvaise foi du vendeur. Des éléments jouent en votre faveur (la qualité de professionnel du distributeur, votre alerte lors du retour du premier achat...). En conséquence, réclamez l'annulation du contrat, voire des dommages et intérêts (art. 1128 et 1137 du Code civil). Tentez d'abord une démarche amiable en adressant en ce sens un courrier en recommandé avec AR au service client de Boulanger. Indiquez que vous êtes également en droit de déposer une plainte auprès du procureur de la République (art. L. 441-1 et L. 454-1 du Code de la consommation).



On a la fibre écolo ou on ne l'a pas

DÉCHETS TOXIQUES

Une récupération bien surprenante

À Alès (30), sur une carte indiquant où se trouvent les sites destinés à traiter les déchets toxiques ou recyclables, il est écrit : « Je protège mon environnement et mon cadre de vie [...]. Je vais à la déchetterie. » Vraiment ? Dans le garage de mes parents, il restait cinq flacons de Roundup, dont quatre neufs. J'appelle le service compétent pour savoir comment les en débarrasser puisque ce désherbant est désormais interdit en raison de sa nocivité pour la nature et la santé. On m'assure que je peux aller à la déchetterie. Je m'y rends, et là, stupéfaction : l'agent d'accueil met de côté les quatre bouteilles non entamées et jette dans une benne celle déjà ouverte. Je lui dis que son comportement est honteux. Il me rétorque que ces bidons « feront le bonheur des petits vieux qui les utilisent encore ». ♦ **Hélène van der Beken**, Annonay (07)



APPAREIL DE MASSAGE

Pas branché, le vendeur !

J'ai commandé un appareil de massage sur Lightinthebox.com. À sa réception, je constate qu'il n'est pas compatible avec les prises françaises. Je contacte le site, qui me propose soit de m'en rembourser la moitié si je le garde, soit de le renvoyer en Chine à mes frais. Inacceptable. Qu'en pensez-vous ? ♦

Marie Loget, Nyons (26)

LA RÉPONSE DE Q C

Ce site se destine au marché français, puisqu'il est rédigé dans notre langue, et il est tenu de vous informer des différents types de prises proposés. Si vous avez bien sélectionné la bonne, invoquez un défaut de conformité (art. L. 217-5 et L. 217-4 du Code de la consommation) et réclamez son remplacement ou son remboursement sans frais de retour. Cette plateforme chinoise indique que c'est sa filiale du Royaume-Uni

qui est engagée lorsque la vente se conclut avec un client de l'Union européenne. Écrivez-lui, de préférence en anglais. Sans réponse satisfaisante, faites-vous aider par le Centre européen des consommateurs, qui reste un interlocuteur privilégié pour trouver une solution amiable, malgré le Brexit. Et dans le cas où il s'agit d'une erreur dans le choix de la prise lors de la commande, sachez qu'il existe des adaptateurs peu chers.

Téléphoner quand on est malentendant

Avec l'application Rogervoice, les personnes sourdes ou malentendantes peuvent téléphoner en toute autonomie. Depuis le 1^{er} octobre, certains services sont même accessibles gratuitement.

1 Qu'apporte Rogervoice ?

Prendre un rendez-vous médical, garder le contact avec ses proches... l'application Rogervoice permet aux personnes sourdes, malentendantes ou aphasiques de passer et de recevoir facilement des appels téléphoniques sur leur smartphone. Grâce un système de reconnaissance vocale, l'appi retranscrit en temps réel les paroles du correspondant sur l'écran. L'appelant, lui, choisit de parler ou d'écrire. Dans ce dernier cas, ses propos seront vocalisés. Il peut également être mis en relation avec un « copilote », qui donnera des détails sur le contexte de la conversation (bruits alentour, émotions...), ou un interprète, qui traduira ce que dit son interlocuteur en langue des signes française.

2 Comment ça fonctionne ?

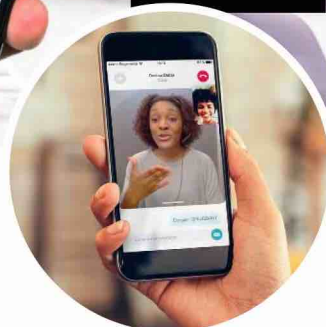
Une fois l'application téléchargée sur son smartphone et le compte créé, il suffit de composer sur le clavier le numéro du correspondant ou de lancer l'appel via le répertoire. La retranscription en direct s'active alors automatiquement. Il faut téléphoner aux horaires d'ouverture du service, soit entre 8 h 30 et 21 heures du lundi au vendredi, ou entre 8 h 30 et 13 heures le samedi, hors jours fériés, pour avoir accès aux prestations d'un copilote ou d'un interprète. Il est également possible d'en bénéficier quand on est appelé en fournissant à son interlocuteur un numéro spécifique attribué par Rogervoice.



Grâce un système de reconnaissance vocale, l'application Rogervoice retranscrit directement les paroles du correspondant sur l'écran.

3 Combien ça coûte ?

L'utilisation de Rogervoice est gratuite si appelant et correspondant ont installé l'application. Sinon, il faut souscrire un forfait (5,99 € pour une heure par mois ou 29,99 € avec un accès illimité) remboursable par les maisons départementales des personnes handicapées (MDPH). Depuis le 1^{er} octobre 2021, les abonnés des opérateurs membres de la Fédération française des télécoms



(Orange, Sosh, SFR, Red, Bouygues Telecom, La Poste mobile, Auchan Telecom, Crédit mutuel mobile, CIC mobile, Cdiscount mobile et NRJ mobile) disposent de trois heures de communication offertes chaque mois.

4 Le service est-il à la hauteur ?

Plutôt, oui. L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep), qui veille au respect des obligations des opérateurs en matière d'accessibilité, recueille des taux de satisfaction élevés (supérieurs à 4 sur 5 en général). Seule réserve : il faut souvent patienter pour obtenir

l'aide d'un intermédiaire. Seules 21 % des demandes de traduction en langue des signes française sont prises en charge dans les 30 secondes et 35 % dans les 3 minutes, par exemple. En outre, 22 % des appelants raccrochent avant d'avoir leur interlocuteur. Un conseil : évitez de joindre ce service le matin et en début d'après-midi.

BROYAGE DES POUSSINS MÂLES //

Une fin qui a un prix

L'élimination des poussins mâles, par broyage ou gavage, sera bientôt de l'histoire ancienne.

ON SE PRÉOCCUPE DU BIEN-ÊTRE ANIMAL

La filière avicole se prépare à la fin du broyage et du gavage des poussins mâles depuis plusieurs années. L'interdiction devrait devenir effective courant 2022. Mais pourquoi ne pas plutôt élever ces « frères de poules » afin de les manger ? Pas si simple ! Les souches pondeuses sont sélectionnées pour leur production d'œufs – et non de viande. Les femelles offrent un rendement de ponte élevé, des œufs du bon calibre et de la couleur recherchée... À l'inverse, les mâles grossissent tellement peu rapidement qu'ils ne sont pas rentables à engraisser pour leur chair, d'où leur élimination à l'éclosion.

TROIS OPTIONS

Pour remplacer le broyage ou le gavage des poussins mâles, trois solutions sont étudiées.

Élever les mâles malgré leur piètre croissance. Les progrès sont cependant lents et le débouché (des petits coquelets à chair ferme) s'avère aujourd'hui inexistant. De plus, cet élevage dégrade l'efficacité environnementale de la filière.



Sélectionner des souches de volailles « mixtes », qui permettraient d'obtenir en même temps des poules pondeuses et des poulets de chair. Le résultat se révèle décevant, car les performances ne sont bonnes ni en ponte ni en viande. Les entreprises du secteur poursuivent leur travail pour une échéance de long terme, au-delà de 2022.

Réaliser un sexage in ovo afin de déterminer le sexe de l'embryon entre le 9^e et le 13^e jour de développement. Cela permet de détecter les œufs mâles le plus tôt possible. Deux méthodes

existent : par dosage d'une hormone dans l'œuf (on prélève du liquide allantoidien avec une aiguille) ; ou par analyse optique, à travers la coquille, de la couleur des plumes, sachant que les mâles et les femelles de la souche brune⁽¹⁾ n'ont pas la même couleur de duvet.

LA MEILLEURE RÉPONSE

Le sexage in ovo s'avère la réponse la plus rapide. C'est donc vers cette solution que s'oriente la filière avicole. Cependant, elle a un coût

énorme : 56 millions d'euros par an, soit de 1 € (méthode optique) à 3,30 € (dosage d'hormone) par poule. Si on le répercutait au consommateur, cela représenterait entre 1 et 2 centimes par œuf. Un montant qui paraît acceptable pour les clients sensibles aux conditions de production.

(1) Pour les poules pondeuses, deux souches sont utilisées : la blanche et la brune, en référence à la couleur des plumages et des œufs. Les blancs servent en restauration et en industrie agroalimentaire, les bruns sont destinés à la vente au détail, les Français préférant cette couleur.

J.-C. MOSCHETTI/REA

PRESSING //////////////////////////////////

Le vêtement a été détérioré

Il s'agit d'un classique du droit de la consommation : quelle est la responsabilité du teinturier s'il perd un vêtement ou le rend abîmé ?

ÉTABLIR LA FAUTE

Il n'est possible d'engager la responsabilité du pressing que dans le cas où une faute a été commise. Elle sera établie par la comparaison du vêtement entre le moment de sa remise et celui de sa restitution. Toute détérioration survenue entre-temps est attribuable au teinturier. La faute est souvent liée à une inobservation des règles de l'art (le produit adapté ou le bon procédé n'ont pas été utilisés). Elle peut également être constituée si le professionnel n'a pas attiré l'attention du consommateur sur les risques que comporte l'opération de nettoyage. Enfin, quand un habit est rendu abîmé mais

qu'aucune cause évidente n'explique le dommage, là encore, la faute sera imputée au commerçant.

LE PROFESSIONNEL PEUT ÊTRE BLANCHI

Le teinturier peut s'exonérer de sa responsabilité en démontrant qu'il n'a commis aucune faute. C'est le cas si des réserves ont été portées sur le ticket de dépôt ou qu'une expertise technique⁽¹⁾ l'a « blanchi ». Par exemple, il n'a pas à indemniser son client dès lors que cette dernière conclut que l'état de dégradation du tissu n'était pas décelable à l'œil nu, même par un



spécialiste, et que la détérioration provenait du fait que le client avait essayé de nettoyer lui-même le vêtement confié au pressing (arrêt de la Cour de cassation, 1^{re} ch. civ. du 24/03/1987).

(1) Elle peut être diligentée au CTTN-Iren - laboratoire litiges - BP 41 - 69131 Écully cedex.

LANIER/REA

Le célèbre soda arbore la marque alimentaire la plus vendue dans le monde, mais aussi celle qui pollue le plus nos océans et contribue le plus à l'obésité. Un tel bilan donne à réfléchir.

— Par **ELSA CASALEGNO**



Maudit Coca !

Son sigle blanc sur fond rouge est omniprésent à la surface de notre planète bleue : étiqueté sur les bouteilles, affiché sur les panneaux publicitaires, peint sur les murs... et dérivant sur nos océans ! Coca-Cola est la marque la plus vendue au monde ⁽¹⁾. Mais elle décroche aussi, pour la quatrième année consécutive, un titre moins glorieux : celui du plus gros pollueur plastique de la Terre, décerné par Break Free From Plastic. Ce mouvement, qui rassemble plus de 2 400 ONG et 11 000 volontaires internationaux, établit, depuis 2018, le classement des marques les plus contributrices à la pollution de l'environnement par le plastique en envoyant des bénévoles collecter les déchets échoués sur les plages. Plusieurs dizaines de milliers d'emballages sont ainsi ramassés et leurs logos, identifiés. Cette année, près de 20 000 fragments estampillés Coca-Cola ont été retrouvés dans 45 pays, d'après Break Free From Plastic. Loin devant toutes les autres marques, y compris le deuxième et le troisième de ce classement, PepsiCo (encore des sodas) et Unilever (autre géant de l'agroalimentaire).

Promesses intenable ?

Dans son projet de Responsabilité sociétale des entreprises (RSE), la multinationale américaine a pris l'engagement « d'assurer la collecte de 100 % de ses emballages » d'ici à 2025, « afin qu'aucun [...] ne se retrouve dans les déchetteries ou les océans ». Il lui reste à peine trois ans pour tenir cette promesse. Hélas, des bouteilles, il y en a ! De 1,5 à 1,9 milliard sont bues chaque jour sur la planète, soit un total vertigineux de 550 à 700 milliards par an, dont une majorité en plastique – il y a aussi du verre et de l'aluminium. Greenpeace

De 1,5
à 1,9 milliard
de bouteilles
sont bues
chaque jour

estime que 20 % des bouteilles en plastique jetables utilisées dans le monde sont celles de Coca-Cola. Et si ces dernières sont désormais toutes recyclables, cela ne signifie nullement qu'elles sont effectivement recyclées, loin de là ! À l'évidence, cet objectif d'une collecte de 100 % des emballages n'est pas réalisable, pas plus que l'autre promesse de la firme, « une bouteille collectée pour une bouteille achetée ». Au lieu d'investir dans la communication ou « de fausses solutions », « des multinationales comme Coca-Cola, PepsiCo et Unilever doivent mettre fin à leur dépendance aux emballages en plastique à usage unique et se désengager des combustibles fossiles », juge Break Free From Plastic.

Du sucre et encore du sucre

La firme d'Atlanta doit aussi mettre fin à une autre dépendance, celle au sucre. Et ce sera tout aussi difficile. Il suffit de regarder l'ensemble de ses marques, outre le Coca : Sprite, Tropic, Powerade, Minute Maid et autres thés glacés. Toutes ces boissons contiennent des quantités importantes de glucides (dans une canette de 33 cl de Coca-Cola Original Taste, il y a l'équivalent de 7 morceaux de sucre) ou d'édulcorants comme l'aspartame. Or, les uns comme les autres favorisent le surpoids, l'obésité, le diabète et les pathologies cardiovasculaires. Des études suggèrent également un lien entre la consommation de sodas et certains cancers. Dans divers pays, ces boissons sont même à l'origine de véritables catastrophes sanitaires. Ainsi, le Mexique détient le double record de consommation de Coca (160 litres par habitant et par an !) et de taux d'obésité (plus du tiers de la population). Pollution plastique, surpoids, diabète... le breuvage le plus célèbre et le plus consommé au monde coûte cher à l'humanité. Accros de tous les pays, sachez-le lorsque vous succombez à ses charmes ! ♦

(1) Selon l'étude Brand Footprint 2021 de Kantar.

Complétez votre collection

**QUE
CHOISIR**

QUE CHOISIR



N° 607



N° 606



N° 605



N° 604

QUE CHOISIR ARGENT



N° 164



N° 163



N° 162



N° 161

QUE CHOISIR PRATIQUE



N° 129



N° 128



N° 127



N° 126

QUE CHOISIR SANTÉ



N° 165



N° 164



N° 163



N° 162

Pour conserver tous vos numéros



10 €

**La reliure
QUE CHOISIR**


9,50 €

**La reliure
QUE CHOISIR
SANTÉ**

Pour commander

Merci de découper ou recopier
ce bulletin et de le retourner
accompagné de votre règlement à :

QUE CHOISIR

Service Abonnements
45, avenue du Général-Leclerc
60643 CHANTILLY CEDEX

BULLETIN DE COMMANDE

Merci de m'envoyer à l'adresse ci-dessous
les exemplaires suivants :

Numéros commandés	Prix unitaire	Ex.	Total (en €)
QUE CHOISIR			
N° 604 <input type="checkbox"/>	N° 605 <input type="checkbox"/>	4,80 €	
N° 606 <input type="checkbox"/>	N° 607 <input type="checkbox"/>	4,80 €	
QUE CHOISIR ARGENT			
N° 161 <input type="checkbox"/>	N° 162 <input type="checkbox"/>	4,95 €	
N° 163 <input type="checkbox"/>	N° 164 <input type="checkbox"/>	4,95 €	
QUE CHOISIR PRATIQUE			
N° 126 <input type="checkbox"/>	N° 127 <input type="checkbox"/>	6,95 €	
N° 128 <input type="checkbox"/>	N° 129 <input type="checkbox"/>	6,95 €	
QUE CHOISIR SANTÉ			
N° 162 <input type="checkbox"/>	N° 163 <input type="checkbox"/>	3,90 €	
N° 164 <input type="checkbox"/>	N° 165 <input type="checkbox"/>	3,90 €	
LES RELIURES			
Reliure Que Choisir		10 €	
Reliure Que Choisir Santé		9,50 €	
Participation aux frais d'expédition, à ajouter à votre montant total (délai de réception de 3 semaines) 1 article :			1,50 €
2 articles et plus :			2 €
MONTANT TOTAL DE VOTRE COMMANDE			

☐ M. ☐ M^{me}

Nom Prénom

Adresse

Code postal [][][][] Localité

Je joins mon règlement

☐ par chèque bancaire ou postal à l'ordre de Que Choisir

☐ par carte bancaire

N°
Date de validité [][][] Signature

Offre valable en France métropolitaine.
En application des dispositions de l'article L. 221-28
du Code de la consommation, la vente des produits présentés
sur cette page n'ouvre pas droit à rétractation.

À découvrir en kiosque à partir du 30 novembre

EXPERT - INDÉPENDANT - SANS PUBLICITÉ

QUE CHOISIR

pratique

Numéro 130 • Décembre 2021 • 6,95 € • ISSN 1773-9713

Plats cuisinés

**LESQUELS
ACHETER
SANS RISQUE
POUR LA SANTÉ**

**252
produits
évalués**

**+ Nos recettes
à faire soi-même**

